



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Juhamatti Turja

TULLI+ -ASIAKKUUS HUOLITSIJAN NÄKÖKULMASTA

Liiketalous
2016

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Juhamatti Turja
Opinnäytetyön nimi	Tulli+ -asiakkuus huolitsijan näkökulmasta
Vuosi	2016
Kieli	suomi
Sivumäärä	50 + 1 liite
Ohjaaja	Leena Pommelin-Andrejeff

Vuoden 2015 alussa tullit lanseerasi uuden Tulli+ -asiakkuuden, jonka tarkoituksena on korvata aiemmin Tullilla käytössä ollut kumppanuusasiakkuus. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tarkemmin selvittää, mikä on Tulli+ -asiakkuus ja miten huolitsijayritykset mahdollisesti voivat uudesta asiakkuudesta hyötyä. Tutkimuksen tutkivassa osuudessa pyritään teemahaastattelun avulla selvittämään huolitsijaliikkeiden kokemuksia asiakkuudesta käytännön tasolla ja täten selvittämään, mikäli uudistus oli onnistunut.

Tämä opinnäytetyö on jaettu kolmeen osaan, jotka ovat johdanto, teoriaosio ja empiria eli tutkiva osuus. Teoriaa aiheelle pyrittiin keräämään laaja-alaisesti eri lähteistä mutta on pidettävä mielessä, että itse asiakkuudesta ei kirjallista tietoa vielä ollut saatavilla. Lähteiden puutetta pyrittiin täyttämään tutkivalla osiolla, jolloin oli mahdollista saada suorinta ja parasta tietoa itse toimijoilta.

Työn viimeisessä osiossa johtopäätökset ja pohdinta käydään läpi tutkimuksen tulokset ja tärkeimmät havainnot. Tulokset pohjautuvat kyselylomakkeella saatuihin vastauksiin kuudelta eri huolitsija-alan yritykseltä. Vastauksista kävi selkeästi ilmi, että vaikka vastaajat näkevät asiakkuudella valoisaa tulevaisuuden on siinä silti vielä paljon kehitettävää. Oli myös silmiinpistävää, että monet vastaajista eivät kokeneet saaneensa asiakkuudesta mainittavaa lisäarvoa toiminnalleen.

ABSTRACT

Author	Juhamatti Turja
Title	Tulli+ -Customership from the Forwarding Agent's Point of View
Year	2016
Language	Finnish
Pages	50 + 1 Appendic
Name of Supervisor	Leena Pommelin-Andrejeff

In the beginning of 2015 Finnish Customs launched a new form of customership called Tulli+ to replace the old, so called partnership. The aim of this thesis was to learn more about the new customership, bring some new theoretical information to the field and find out what the forwarding agents think about this new customership. The empirical study was conducted by using a theme interview. The studied forwarding agents could submit their answers online via an e-tool.

This thesis is divided into three different sections which are introduction, theoretical study and empirical study. The theory was gathered from various sources. However, it has to be kept in mind that since the Tulli+ -customership is quite new there is not that much information about it and that is why the empirical study and its conclusions have a big role in this thesis.

The last main chapter in this thesis is a conclusion and reflection. In this last chapter there are the results that were gotten from the six forwarding agents who answered the theme interview. One will also find the conclusions that were made based on the answers that were gotten. From the answers it can clearly be seen that all of the forwarding agents are not yet quite satisfied with the new form of customership. Even though the respondents see the future of the new customership, tulli+, as quite bright they think that it still needs to be developed more before fully serving their needs and expectations.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	5
1.1	Opinnäytetyön tavoite ja tutkimusongelma	5
1.2	Työn motiivi ja rakenne	6
2	TULLI.....	7
2.1	Suomen Tulli.....	7
2.2	Tullin osastot ja toimipaikat.....	8
2.3	EU – Tulliliitto.....	10
2.3.1	Yhteisön Tulli- ja veroalue.....	11
2.3.2	Suomessa sovellettava tullilainsäädäntö	11
2.4	Tulli ja digitalisaatio	12
2.4.1	Digitalisaation määritelmä	12
2.4.2	Digitalisaatio Tullissa.....	13
2.5	Tullin asiakkuusmuodot.....	13
2.5.1	Pienasiakas	14
2.5.2	Avainasiakas	15
2.5.3	AEO – valtuutettu taloudellinen toimija	16
2.5.4	Tulli+ -asiakkuus.....	18
3	HUOLINTA	24
3.1	Mitä on huolinta?	24
3.1.1	Vientihuolinta.....	25
3.1.2	Tuontihuolinta.....	25
3.2	Huolitsijan velvollisuudet ja tehtävät.....	26
3.3	Huolintasopimukset	27
3.4	Huolintaliikkeet Suomessa.....	28
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	31
4.1	Teoreettinen viitekehys	31
4.2	Tutkimusmenetelmät.....	32
4.3	Tutkimuksen suunnittelu.....	34
4.4	Haastattelurunko ja haastateltavat.....	35

5	TUTKIMUSTULOSTEN ESITTELY	36
5.1	Kysymykset 1 – 5.....	36
5.2	Kysymykset 6 – 13.....	37
5.3	Kysymykset 14 - 16	42
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	45
6.1	Tutkimustulosten tarkastelu	45
6.2	Tutkimuksen luotettavuus	46
6.3	Jatkotutkimusaihe	47
6.4	Opinnäytetyöprosessin arviointi	48
	LÄHTEET	49
	LIITTEET	

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

KUVIO 1. Tullitoimipaikat 2015. (Suomen Tulli 2015).....	9
KUVIO 2. Kumppanuusasiakas, jolla on AEO-todistus. (Suomen Tulli 2015)...	20
KUVIO 3. Kumppanuusasiakas, jolla ei ole AEO-todistusta. (Suomen Tulli 2015)	21
KUVIO 4. Toimija, jolla on AEOC- tai AEOF-todistus. (Suomen Tulli 2015) ..	22
KUVIO 5. Tarkastettavien ilmoitusten kpl-määrä/vuosi. (Suomen Tulli 2015) ..	23
KUVIO 6. Huolinnan osatekijät. (Melin 2011, 27).....	27
KUVIO 7. Huolinta-alan liikevaihdon kehitys. (Huolintaliitto 2015).....	29
KUVIO 8. Henkilöstömäärän kehitys huolinta-alalla. (Huolintaliitto 2015).....	30
KUVIO 9. Tunnen mielestäni Tulli+ -asiakkuuden sekä sen saamiseksi vaadittavat toimenpiteet.....	37
KUVIO 10. Kauanko asiakkuus on ollut yrityksellänne käytössä.	37
KUVIO 11. Oliko Tulli+ -asiakkuuden hakuprosessi mielestänne tarpeeksi selkeä ja helposti lähestyttävä.	39
KUVIO 12. Onko yrityksenne ja Tullin yhteistyö syventynyt/parantunut jäseneksi liittymisen jälkeen.	39
KUVIO 13. Onko yrityksenne sisäinen valvonta ja riskienhallinta mielestänne parantunut jäseneksi liittymisen jälkeen.	40
KUVIO 14. Onko Tulli+ -asiakkuus parantanut yrityksenne kilpailukykyä.....	40
KUVIO 15. Onko Tulli+ -jäsenille suunnattu asiakaspalvelu täyttänyt sille asetetut tavoitteet.....	42
KUVIO 16. Onko Tulli+ -asiakkuudessa mielestänne kehitettävää.....	44
KUVIO 17. Onko Tulli+ asiakkuus tähän mennessä tuonut yrityksellenne merkittävää hyötyä.	44
KUVIO 18. Ovatko Tulli+ -asiakkuuden tulevaisuuden näkymät mielestänne hyvät.....	44

LIITELUETTELO

LIITE 1. Haastattelulomake

1 JOHDANTO

Vuoden 2015 alussa Tulli lanseerasi uuden AEO-statukseen pohjautuvan Tulli+ -asiakkuuden, jonka tarkoituksena on pääasiallisesti parantaa tulliasioinnin laatua ja oikeellisuutta (Suomen Tulli 2015.) Tulli+ -asiakkuutta ja sen käytännössä avaavia mahdollisuuksia sekä mahdollisia haasteita ei vielä ole tutkittu. Edellä mainitusta syystä päätin tarkastella tätä uutta asiakkuusmuotoa hieman tarkemmin ja huomasin, että aiheesta on mahdollista saada, oikein toteutettuna, potentiaalinen opinnäytetyö. Kirjallisuutta ja tietoa asiakkuudesta on saatavilla hyvin niukasti, joten opinnäytetyössä käytetään tällä hetkellä saatavilla olevia lähteitä.

1.1 Opinnäytetyön tavoite ja tutkimusongelma

Tämän opinnäytetyön ensisijaisena tavoitteena on tuoda esille helposti saatavilla olevaa tietoa itse Tulli+ -asiakkuudesta sekä siitä, miten se käytännössä on palvellut sekä helpottanut yrityksiä ja toimijoita, jotka ovat asiakkuuden saavuttamiseen vaaditut kriteerit täyttäneet. Opinnäytetyössä pyritäänkin perehtymään syvemmin Tulli+ -asiakkuuden tarjoamiin hyötyihin ja mahdollisiin haittoihin sekä haasteisiin. Vaikka työn tavoitteena on tuoda esille uutta teoretietoa aiheesta, on työn ensisijaisena tavoitteena kuitenkin selvittää, miten eritoten huolitsijat voivat mahdollisesti hyötyä uudesta asiakkuusmuodosta.

Kuten mainittua, on työn tavoitteena tuoda esille uutta tietoa siitä, miten toimijat, eritoten huolitsijat, hyötyvät uudesta asiakkuusmuodosta; Mikä Tulli+ -asiakkuus on ja miten asiakkuuden voi saada. Työssä tullaan myös selvittämään ja selventämään itse hakuprosessia ja Tullin asettamia vaatimuksia asiakkuuden saavuttamiseksi.

Tutkimuskysymys, joka on laadittu ohjaamaan tutkimusta:

1. Mikä on Tulli+ -asiakkuus ja miten huolitsijaliike voi hyötyä siitä.

Kysymyksen tarkoituksena on selvittää, mikä Tulli+ -asiakkuus on, mitä asiakkuuden saavuttaminen toimijalta edellyttää ja hyötyvätkö huolitsijaliikkeet käytännössä uudesta asiakkuusmuodosta. Tulli+ on kansallinen asiakkuusmuoto, jonka

kautta AEO-toimija voi entisestään parantaa tulliasiointinsa oikeellisuutta noudattamalla Tullin määräämää ja ohjeistamaa omavalvontaa. Tulli+ -asiakkuus siis käytännössä avaa yrityksille suoraan mahdollisuuden tehdä entistä syvempää ja suoremppaa yhteistyötä Tullin kanssa. Tulli+ -asiakas saa esimerkiksi etusijan Tullin järjestämissä koulutustilaisuuksissa sekä uusien toimintojen ja tietojärjestelmien pilotoinnissa. Tulli on myös luvannut perustaa + -asiakkuuden omaaville toimijoilleen oman asiakaspalvelun, jossa he helposti ja vaivattomasti pystyvät selvittämään omat ongelmatilanteensa. (Suomen Tulli 2015.)

1.2 Työn motiivi ja rakenne

Motiivina aiheen valintaan oli eritoten se, että aihe, vaikuttaa erittäin mielenkiintoiselta. Tähän mennessä itse aihetta ei ole vielä tutkittu, joten minulla on mahdollisuus tuoda ilmi täysin uutta tietoa asiakkuudesta ja sen toimivuudesta.

Työn teoriaosuus tulee koostumaan kahdesta eri pääluvusta. Ensimmäisessä pääluvussa tullaan käsittelemään Tullia organisaationa sekä sen toimintatapoja. Toisessa pääluvussa pureudutaan löyhästi huolintaan.

Empiirinen osuus tulee koostumaan kahdesta eri pääluvusta. Ensimmäisessä pääluvussa tullaan käsittelemään tutkimuksen toteuttamiseen liittyviä asioita ja vastaa-vasti toisessa pääluvussa tuodaan esille tutkimustulokset sekä johtopäätökset. Tutkiva osuus tullaan toteuttamaan teemahaastattelun muodossa, jossa haastattelulomakkeet lähetetään haastateltaville ennakoon. Tavoitteena on päästä haastattelemaan Tullin sivuilla mainittuja huolitsijaliikkeitä, jotka tällä hetkellä ovat jo Tulli+ -asiakkaita. Haastattelut tullaan suorittamaan e-lomakkeen avulla.

Teorian ja empirian jälkeen tulokset pyritään kokoamaan ja analysoimaan mahdollisimman tarkasti, jotta tutkijalle sekä lukijalle jää mahdollisimman selvä käsitys siitä, mikä on Tulli+ asiakkuus ja miten huolitsija asiakkuudesta hyötyy.

2 TULLI

Tämä kappale tulee käsittelemään Tullia organisaationa sekä tarkemmin kertomaan Tullin toiminnasta ja sen toimintatavoista nykypäivänä, jolloin sisäkauppa on arkipäivää ja maiden rajat on mahdollisuus ylittää helposti ja vaivattomasti.

2.1 Suomen Tulli

Suomen Tulli on osa Euroopan unionin alueella toimivaa tullijärjestelmää. Tulli huolehtii tulliverotuksesta, valmiste- ja autoverotuksesta, maahantuonnin arvonlisäverotuksesta, maahan tuotavien ja maasta vietävien tavaroiden ja ulkomaanliikenteen tullivalvonnasta ja muista tullitoimenpiteistä sekä ulkomaankaupan tilastoinnista. Poliisin ohella Tulli tutkii myös tullirikoksiksi luokiteltavia rikoksia. Yhteistyöstä käytetään lyhennettä PTR (PTR=Poliisi, Tulli ja Rajavartiolaitos). Tullin toimintaa nykypäivänä ohjaa valtionvarainministeriö. Tulli toimii myös vahvassa yhteistyössä niin ulkomaisten viranomaisten kuin elinkeinoelämänkin kanssa. Tullin perimmäisenä tavoitteena on ennen kaikkea helpottaa ja edistää tavarakaupan sujuvuutta sekä huolehtia kaupan oikeellisuudesta ja laillisuudesta. (Suomen Tulli 2015)

Suomen Tulli on merkittävä toimija EU:ssa ja Maailman tullijärjestössä sekä keskeinen tekijä EU:n ja Venäjän taloudellisen yhteistyön edellytysten luomisessa. Edellisessä kappaleessa mainittiin, että tullit huolehtii mm. verotuksesta ja tullivalvonnasta yleisesti. Tullilla on myös erittäin tärkeä rooli ennen kaikkea edistää yritysten ulkomaankaupan sujuvuutta ja lainmukaisuutta. Tämä tapahtuu pitkälti läheisen asiakasyhteistyön kautta sekä tukeutumalla sähköiseen tiedonsiirtoon logististen toimintaketjujen hallinnassa. Ulkomaankauppaan ja tavaroiden valmistukseen liittyvät tullit, verot ja maksut Tulli kirjaa käyttäen hyväkseen jatkuvasti kehitettäviä sähköisiä järjestelmiä. (Melin 2011, 246.)

Suomen Tulli on myös kiinnittänyt viime vuonna huomiota eritoten asiakaslähtöiseen palveluun, jotta ihmiset helpommin mieltäisivät Tullin organisaatioksi, jota on helppo lähestyä ja joka pyrkii suojaamaan yhteiskuntaamme ja ympäristöämme.

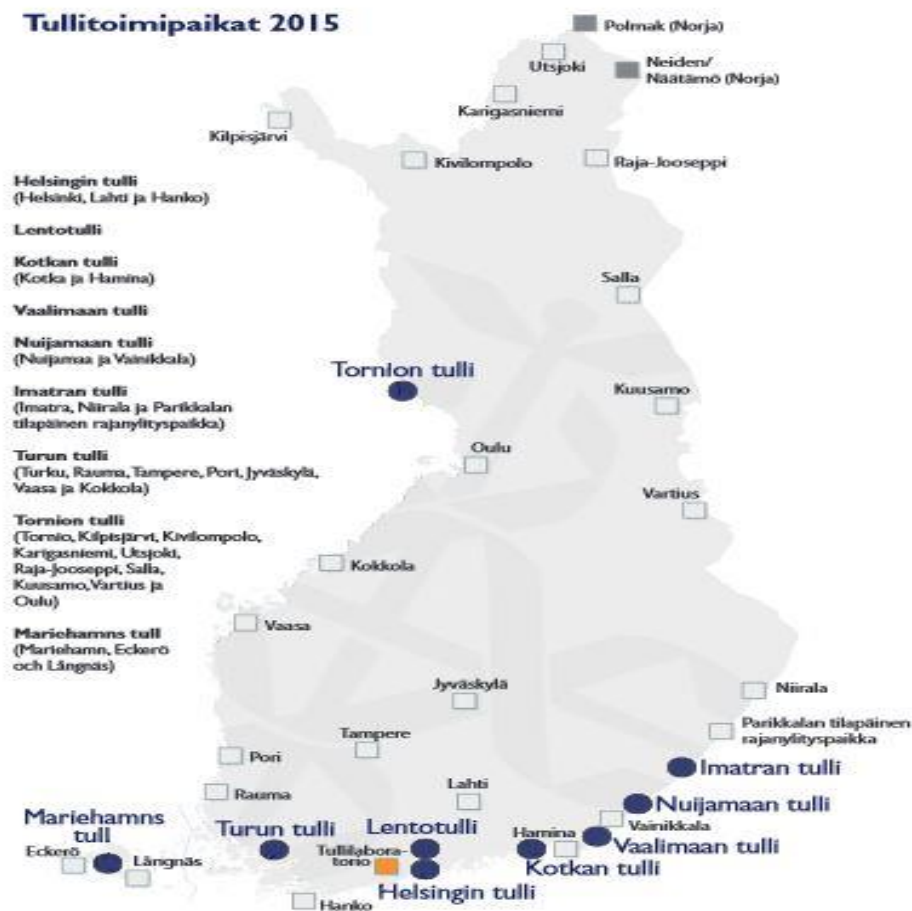
Tulli onkin viime vuonna määrittänyt neljä keskeistä arvoa, joita seuraamalla asetetut tavoitteet on mahdollista saavuttaa. Nämä arvot ovat ammattitaitoisuus, luottavuus, palveluhalukkuus ja yksilön arvostus. (Suomen Tulli 2015.)

2.2 Tullin osastot ja toimipaikat

On selvää, että Tulli kohtaa päivittäin lukuisia erilaisia tilanteita, jolloin kaikkia tehtäviä on miltei mahdotonta hoitaa yhden ainoan operoivan osaston alla. Tästä syystä Tulli on muodostanut päätehtäviä varten joukon osastoja, jotka yksin ja yhteistyössä, toteuttavat niille kuuluvia ja soveltuvia tehtäviä. Päätehtäviä varten Tulli on muodostanut ulkomaankauppa- ja verotusosaston, valvontaosaston, hallinto-osaston ja toimipaikkaosaston. Operoivien osastojen lisäksi Suomen Tullissa on yhdeksän itsenäisesti toimivaa Tullia niihin kuuluvine toimipaikkoineen. Itsenäisesti toimivat toimipaikat ovat: Helsingin tulli, Lentotulli, Kotka, Vaalimaa, Nuijamaa, Imatra, Turku, Tornio ja Maarianhamina. (Suomen Tulli 2015)

Kuvio 1. havainnollistaa Tullin aktiiviset toimipaikat. Kuviosta on selvästi havaittavissa, miten tullivalvonta keskittyy pääasiallisesti maan Eteläosaan, jonka kautta suurin osa lähtevästä ja saapuvasta tavarasta kulkee.

Tullitoimipaikat 2015



KUVIO 1. Tullitoimipaikat 2015. (Suomen Tulli 2015)

Yllä mainittujen osastojen lisäksi on vielä erikseen mainittava Tullilaboratorio, joka omalla toiminnallaan vastaa siitä, että maahan saapuvat tuotteet vastaavat niille asetettuja määräyksiä ja, että ne ovat myös tarpeeksi turvallisia. Tullilaboratoriossa työskentelee tällä hetkellä 70 asiantuntijaa ja heillä on käytössään nykyaikaiset tutkimus- ja analyysilaitteet. (Suomen Tulli 2015)

Tullilaboratoriossa on mahdollista suorittaa esimerkiksi analyttisiä tutkimuksia, joilla selvitetään laittomuudet etenkin laittomaan tuontiin, tullimaksuihin ja vero-tukseen liittyen. Tullin sivuilla Tullilaboratoriota kuvataan seuraavasti:

”Käytännössä laboratorio toimii usean sektorin viranomaislaboratoriona ja osaamiskeskuksena, jossa samoja resursseja käytetään tehokkaasti eri tehtäviin. Tullilaboratorio on FINASin akkreditoima testauslaboratorio (T006), jonka pätevyysalueeseen kuuluvat kaikki keskeiset laboratorioissa käytett-

vät tutkimusmenetelmät. Elintarvikeanalytiikassa Tullilaboratorio on elintarvikelain nojalla hyväksytty virallinen tutkimuslaitos ja toimii omalla sektorillaan kansallisena vertailulaboratoriona”. (Suomen Tulli 2015.)

Yllä mainittu lainaus selvästi tuokin esille sen, miten Tulli pyrkii auttamaan ja helpottamaan myös muiden viranomaisten sekä viranomaistahojen toimintaa. Yhtenä esimerkkinä esille voisi nostaa Tullilaboratorion tärkeän yhteistyön Eviran ja Tukesin kanssa. Evira ja Tukes osallistuvat aktiivisesti EU:n hälytysjärjestelmiin, joissa julkaistaan tuotteita koskevia varoituksia siten, että ne ovat kaikkien EU-maiden saatavilla ja tiedossa. (Suomen Tulli 2015)

Vaikka Tullilaboratorio tekeekin yhteistyötä useiden eri toimijoiden kanssa, on hyvä muistaa, että laboratorio tästäkin huolimatta palvelee ensisijaisesti Tullia ja sen tarpeita.

2.3 EU – Tulliliitto

Euroopan Unionin 28 jäsenmaata muodostavat niin sanotun tulliliiton, jossa maiden välillä käydään yhteisökauppaa. Mitä yhteisökauppa sitten käytännössä tarkoittaa? Yhteisökauppa voidaan yksinkertaisesti määritellä siten, että tullioikeudelliselta asemaltaan yhteisötavaroihin, ei sovelleta vienti- eikä tuontitulleja eikä muitakaan tullimuodollisuuksia. Yhteisökauppasopimus juontaa juurensa EU:n perustamissopimukseen kuuluvan Rooman sopimukseen, jonka mukaan kaikki vienti- ja tuontitullit ovat kiellettyjä jäsenmaiden välillä. On myös säädetty, että tulliliitossa vaikuttavien jäsenvaltioiden väliset tuonnin ja viennin määrälliset rajoitukset, ja mahdollisesti samankaltaiset toimenpiteet, ovat yhteisön sisäkaupassa kiellettyjä. Vaikka yhteisön tullialueella vapaasti liikkuvalla tavaralla on niin sanottu yhteisöasema, on tavaroilla kuitenkin muutamia kriteerejä, jotka niiden tulee täyttää. On säädetty, että tavaroiden tulee olla tuotettu yhteisön Tullialueella tai, että ne on tuotu yhteisön Tullialueelle sen ulkopuolelta mutta ne on luovutettu yhteisössä vapaaseen liikkeeseen. (Pasanen 2005, 461-462)

2.3.1 Yhteisön Tulli- ja veroalue

Seuraavassa lainaus, josta käy ilmi alueita, jotka kuuluvat tai vastaavasti eivät kuulu tulliliiton piiriin vaikka maantieteelliseltä sijainniltaan voisivatkin siihen kuulua.

”Yhteisön tullialueeseen kuuluvat EU:n jäsenvaltioiden alueiden, niitä koskevia poikkeuksia lukuun ottamatta, lisäksi myös Kanaalinsaaret ja Man-saari sekä yhteisöön kuulumattoman Monacon alue. Tullialueen ulkopuo-lle jäävät Tanskan kuningaskunnan alueesta Färsaaret ja Grönlanti, Sak-san liittotasavallan alueesta Helgoland ja Büsingen sekä Espanjan kuningas-kuntien alueesta Ceuta ja Melilla. Alankomaiden kuningaskunnan alueesta yhteisön tullialueeseen kuuluvat vain sen Euroopassa sijaitsevat aluet. Myöskään Ranskan tasavallasta yhteisön tullialueeseen eivät kuulu sen me-rentakaiset alueet. Italian tasavallan alueesta yhteisön tullialueeseen eivät kuulu Livignon ja Campione d’Italian kunnat eikä Luganojärven kansalli-nen vesialue. Yhteisön Tullialueeseen kuuluvat jäsenvaltioiden ja muiden siihen kuuluvien alueiden alumeri, sisäiset merialuevedet ja ilmatila edellä mainittuja poikkeuksia lukuun ottamatta.” (Pasanen 461.)

Yhteisön veroalue on EU:n jäsenvaltioiden yhteisen tullialueen sisällä oleva alue, jossa käytetään ja sovelletaan yhteisön säätämiä välillisen verotuksen sääntöjä. On säädetty, että yhteisön veroalueeseen eivät kuulu Agio Oros (Athos vuori), Kanaa-linsaaret, Kanariansaaret eikä Ahvenanmaa. On kuitenkin hyvä muistaa, että Ahve-nanmaa kuuluu kuitenkin yhteisön tullialueeseen vaikka se ei veroalueeseen kuulu-kaan.

2.3.2 Suomessa sovellettava tullilainsäädäntö

Paasanen on kirjassaan kuvannut tullilainsäädäntöä seuraavasti: ”EU:n tullialueelta lähteviin ja sinne saapuviin sekä tullialueella liikkuviin tavaroihin sovelletaan tul-lilainsäädäntöä”. (Pasanen 2005, 462). Suomessa sovellettava tullilainsäädäntö koos-tuu alapuolella esitettävistä laeista ja säädöksistä.

- Neuvoston asetus (ETY) N:o 2913/93 yhteisön tullikooduksista; jäljem-pänä tullikoodeksi tai TK
- Komission asetus (ETY) N:o 2454/93 tullikooduksista annetun neuvos-tonasetuksen (ETY) N:o 2913/92 soveltamista koskevista säännöksistä; jäljempänä soveltamisasetus tai SovA

- Suomen kansallinen tullilaki 29.12.1994/1466 ja tulliasetus 31.12.1994/1543, jäljempänä tullilaki ja tulliasetus
- EU:n tullitariffi,
- EU:n solmimat kauppasopimukset ja yksipuoliset EU:n omilla päätöksillä toteutetut tullikohtelua koskevat säännökset.

On kuitenkin muistettava, että vaikka säännösten soveltamisessa maittain on eroja, ovat säännökset, kansallista tullilainsäädäntöä lukuun ottamatta, yhteisiä kaikille EU-maille. (Pasanen 2005, 462.)

2.4 Tulli ja digitalisaatio

2.4.1 Digitalisaation määritelmä

Digitalisaatio on nykypäivää. Sanalta ja siihen liittyviltä asioilta ei nykypäivänä voi välttyä. Vääjäämättä viikoittain jokaisen työpaikan aamupalavereissa nostetaan esiin digitalisaatio, monikanavaisuus ja näiden yhdessä markkinalle asettamat haasteet. Mistä tämä kaikki sitten johtuu ja mistä se on saanut alkunsa? Suurimpana syynä jatkuvaan kehitykseen voidaan pitää tieto- ja viestintäteknologian sekä erityisesti internetin jatkuvaa kehitystä. Edellä mainitut ovat muuttaneet perusteellisesti yritysten rakenteita ja toimintaympäristöä kaikilla toimialoilla. Mikäli joku olettaa, että kehitys olisi hidastumassa, tai vähintäänkin pysyisi paikallaan, on hän totaalisen väärässä. Nousevat ilmiöt kuten pilvipalvelut, sosiaalinen media, big data ja jatkuva mobiilipalveluiden kehitys pakottavat jatkuvasti yrityksiä muutokseen ja nopeisiin innovaatioihin sekä ratkaisuihin. Tätä ei suinkaan voi pitää negatiivisena asiana juuri siitä syystä, että yritysten ja toimijoiden on jatkuvasti pyrittävä luomaan uusia innovaatioita ja ratkaisuja tyydyttääkseen kuluttajien vaatimukset. Jatkuva kehitystyö takaakin sen, että uusia ratkaisuja syntyy tulevaisuudessakin. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2014.)

Valtionvarainministeriö on määritellyt digitalisaation seuraavasti.

Digitalisaatio on sekä toimintatapojen uudistamista, sisäisten prosessien digitalisointia että palveluiden sähköistämistä. Kyse on isosta oivalluksesta, miten omaa toimintaa voidaan muuttaa jopa radikaalisti toisenlaiseksi tietotekniikan avulla.

Käyttäjälähtöisyys on olennainen osa digitalisaatiota. Hallintoa on kehitettävä asiakkaan näkökulmasta, oli sitten kyse ulkoisesta tai sisäisestä asiakkaasta. Käyttäjälähtöiset digitaaliset julkiset palvelut ovat myös Suomen kilpailukyvyn edellytys. (Valtiovarainministeriö 2015.)

Suomi on useiden tutkimusten, jotka mittaavat digitaalisia valmiuksia tietoyhteiskunnissa, perusteella yksi maailman digitaalisesti edistyneimpiä maita. Tutkimuksista käy kuitenkin myös ilmi, että vaikka Suomi on digitaalinen maa, siltikään eivät täällä toimivat yritykset ota kaikkea hyötyä irti tarjolla olevista mahdollisuuksista. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2014.)

2.4.2 Digitalisaatio Tullissa

Tänä päivänä Suomen Tulli tarjoaa jo pitkälti melkein kaikkeen asiointiin sähköiset kanavat ja mahdollisuudet. Suomen Tulli tulee entistä enemmän olemaan digitalisaatioon liittyvän murroksen keskellä, koska vuonna 2015 EU:n komissio päätti uudistaa yhteistä tullilainsäädäntöä. Tämä tulee osaltaan vaikuttamaan siihen, että lakimuutoksista johtuen tullauksen tietojärjestelmät täytyy uusida myös Suomessa. (Tieto- ja viestintätekniikka 2015.)

Tieto- ja viestintätekniikan artikkelissa Suomen Tullin tietohallintojohtaja Anu Autio kertoo, että pelkästään tietojärjestelmien päivittäminen ei riitä vaan tullin täytyy hankkia tuote, joka voidaan muokata palvelemaan sen tarpeita.

Hankittavalla järjestelmällä tullaan hoitamaan esimerkiksi tuontiin ja vientiin liittyvät tullitoiminnot. Järjestelmä pyritään muokkaamaan ja jalkauttamaan siten, että se on toimintakelpoinen mahdollisimman nopeasti. Uuden järjestelmän kautta pyritään ensisijaisesti selkeyttämään, nopeuttamaan ja yhtenäistämään jo olemassa olevia prosesseja. (Tieto- ja viestintätekniikka 2015.)

2.5 Tullin asiakkuusmuodot

Suomen Tullissa asiakkuuden tasot on jaettu karkeasti kolmeen eri ryhmään: pienasiakkaisiin, avainasiakkaisiin sekä Tulli+ -asiakkaisiin. Tullin tarjoamat peruspalvelut ovat kaikille Tullin asiakkaille, asiakassuhteesta riippumatta, samoja. Kuten

monissa muissakin instansseissa on selvää, että asiakkuustason kohotessa myös tarjottavien palveluiden laajuus, saatavuus ja taso paranevat. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että niin sanotun korkeamman asiakasluokan omaavat asiakkaat olisivat erityisasemassa. Tulli pyrkii jatkuvasti, kaikella toiminnallaan, siihen, että kaikkien asiakkaiden saatavilla olevat peruspalvelut ovat helposti lähestyttäviä, nopeita sekä edullisia. (Suomen Tulli 2015).

Mitä Tullin tarjoamat peruspalvelut sitten pitävät sisällään?

Peruspalveluihin Tullissa kuuluu esimerkiksi nettipohjaiset tulliselvitys- ja veroilmoituspalvelut sekä toimipaikkojen asiakaspalvelut, mukaan lukien itsepalveluasiakaspäätteet. Peruspalveluita seuraa niin sanotut lupapalvelut, jotka kuuluvat eritoten avainasiakkaille tarjottaviin palveluihin. Esimerkkeinä tullin tarjoamista lupapalveluista mainittakoon tehokkaammat asiointitavat ja luvat (sanomapohjainen asiointi) sekä asiakkaan palvelutarpeiden mahdollinen analysointi ja kattava lupakonsultointi. (Suomen Tulli 2015)

2.5.1 Pienasiakas

Pienasiakkaat voidaan helpoiten määrittää sellaisiksi asiakkaiksi, jotka eivät, syystä tai toisesta, ole hakeutuneet rekisteröidyiksi asiakkaiksi. Syitä edellä mainittuun voi toki olla monia mutta yleisin syy pienasiakkuuteen on yksinkertaisesti se, että tuontia tai vientiä harjoittava yritys käyttää tullin tarjoamia palveluita satunnaisesti tai yrityksen tulli-ilmoitusten tuotekate ei ole riittävä. Täten yrityksellä ei ole akuuttia tarvetta tullin myöntämille luville ja mahdollisille yksinkertaistuksille. Pienasiakkaita eivät kuitenkaan ole pelkästään yritykset vaan pienasiakkaiksi luetaan myös säännöllisesti tullin palveluita käyttävät yksityishenkilöt ja käteisasiakkaat. On havaittu, että pienasiakkaiden kohdalla tilanne on monesti se, että he kokevat asiointin tullin toimipaikalla kaikista miellyttävimmäksi vaihtoehdoksi koska saavat tiedon suoraan tullityöntekijältä. Vaikka pienasiakkaille suunnattuja digipalveluita on parannettu ja, parannetaan edelleen jatkuvasti, on asiakaskunta monesti sellaista, joka ei koe tietoteknisiä ratkaisuja omakseen. (Suomen Tulli 2015).

Mitä palveluita Tullin pienasiakkuus sitten pitää sisällään?

Edellisessä kohdassa sivuttiin jo tullin tarjoamia peruspalveluita ja nämä ovat niminomaan juuri niitä palveluita, joita pienasiakas saa käyttöönsä. Pienasiakkaille on tarjolla myös Tullin kattava asiakaspalveluverkosto sekä maksuton nettiasiointipalvelu niissä tulliselvitysmuodoissa, joissa sähköinen asiointi on käytössä. Tullin sivuilla mainitaan, että tällä hetkellä tällainen asiointimahdollisuus on seuraavissa menettelyissä:

- passitus-
- vienti-
- tuonti-
- saapumisen- ja poistumisen ilmoituksissa. (Suomen Tulli 2015).

Tiedonsaantiin pienasiakkaiden paras käytettävissä oleva kanava on kaikesta huolimatta Tullin tarjoamat internet-palvelut, joista tärkeimmät asiakastiedotteet ja muut mahdollisesti tärkeät tiedotteet ovat helposti saatavilla.

2.5.2 Avainasiakas

Suomen Tulli määrittelee avainasiakaskuntansa sellaisiksi asiakkaiksi, jotka säännöllisesti käyttävät Tullin palveluita ja heidän asiakassuhteensa on jo vakiintunut. Tämä tekee heistä niin sanottuja rekisteröityjä luottoasiakkaita. Pienasiakkaista poiketen avainasiakkaat ovat aina eri toimialoilla toimivia pieniä ja suuria yrityksiä. Avainasiakasryhmään kuuluu yleisimmin esimerkiksi huolintaliikkeitä, tuonti-, vienti-, intrastat-, valmistevero-, autovero- ja veroraja- sekä merenkulkumaksuasiakkaita. (Suomen Tulli 2015).

Avainasiakkaille on erittäin tärkeää, että tulli pystyy jatkuvasti tarjoamaan entistä nopeammin ja tehokkaammin heille tärkeitä lupapalveluita ja yksinkertaistettuja menettelyitä. Tämä tarkoittaa käytännössä asioinnin keskittämistä sähköisiin palveluihin kuitenkin ilmoittamisen oikeellisuudesta tinkimättä. Asioinnin sähköistäminen ei kuitenkaan ole pelkästään asiakkaiden intressi vaan myös tullin. Asioinnin keskittäminen sähköisiin ratkaisuihin ei vain helpota tullin työtaakkaa vaan se myös huomattavasti nopeuttaa asioinnin tehoa sekä samalla kehittää myös asiakkaiden omaa tulliosaamista. (Suomen Tulli 2015).

2.5.3 AEO – valtuutettu taloudellinen toimija

Ennen Tulli+ -asiakkuuden esittelyä on tärkeää tietää mikä on AEO-toimija. Tullin käyttöönotettava uusi Tulli+ -jäsenyys on nimenomaan AEO-statukseen pohjautuva, joten on ensiarvoisen tärkeää sisäistää, mikä on AEO-toimija ja miten AEO-toimijan leiman voi yritykselleen saada. (Suomen Tulli 2015).

AEO-toimija määritellään lyhyesti ja ytimekkäästi toimijaksi, joka on saanut tullin turvallisuustodistuksen tullaus- ja logistiikkatoiminnoilleen. AEO on alun perin saanut alkunsa Maailman tullijärjestön toimesta. AEO luotiin alun perin parantamaan toimitusketjujen turvallisuutta sekä nopeuttamaan tavaroiden vaivatonta liikumista paikasta A paikkaan B. (Polner 2011, 5). Onkin siis sanomattakin selvää, että eritoten huolitsijayritysten on enemmän kuin järkevää tavoitella AEO-leimaa, jolloin heidän toimintansa yksinkertaistuu ja tehostuu. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että yritys hyötyy tarkastusten helpotuksesta sekä yksinkertaistettuihin tullimenettelyihin liittyvien lupien nopeutetusta myöntämisprosessista. Alusta saakka AEO-hankkeen tavoitteena on ollut saada mahdollisimman moni kansainvälinen toimija AEO-toimijaksi. Täten prosesseihin saadaan entistäkin selkeämpi rakenne ja toimintaperiaate. Tullin sivuilla EU:n tyypillisimpiin toimijoihin, jotka omaavat AEO-statusen, on listattu esimerkiksi valmistajia, viejiä, tuojia, varastonpitäjiä, huolintaliikkeitä ja kuljetusliikkeitä. Normaalien vaatimusten mukaisesti AEO-hakijaksi hyväksytään yritys, joka on sijoittanut yhteisöönsä ja jonka toimintaa tullilainsäädäntö koskee. (Suomen Tulli 2015).

Suomalainen AEO-toimija hyötyy statusen saavuttamisesta monellakin eri tavalla. Alla Tullin sivuilta lainattu lista, jossa on selkeästi havainnollistettu statusen hyödyt toimijalle:

- tiettyjen Tullin myöntämien lupien nopeutettu myöntäminen kaikissa EU-maissa
- tullivalvontaan liittyvien tarkastusten helpotukset koko EU:n alueella
- tullin turvallisuusarvioijien asiantuntemus yrityksen käytössä prosessin aikana

- toimitusketjun turvallisuus paranee
- yritys saavuttaa luotettavan toimijan maineen
- tulevaisuudessa luvassa etuja maailmanlaajuisesti kun EU saavuttaa sopimuksen AEO-aseman vastavuoroisesta hyväksymisestä mm. USA:n ja Kiinan kanssa. (Suomen Tulli 2015).

Mikäli yritys haaveilee AEO-statuksesta, on hyvä ensin varmistaa, että yrityksen toiminta täyttää seuraavat vaatimukset.

Yrityksellä täytyy olla moitteeton historia vähintään viimeisten kolmen vuoden ajalta. Tarkemmin sanottuna, mikäli yritys on viimeisen kolmen vuoden aikana rikkonut tullisääntöjä, on se jo itsessään riittävä syy hakemuksen hylkäämiseen. Yrityksen taloudellisen tilanteen täytyy myöskin olla moitteettomassa kunnossa. Mikäli yrityksellä on viimeisen kolmen vuoden ajalta maksuhäiriöitä, on myös tämä riittävä syy hakemuksen hylkäämiseen. Tulliviranomaiset kiinnittävät maksuhäiriöiden ohella huomiota eritoten yrityksen omavaraisuusasteeseen sekä tullimaksujen maksutapaan. Kolmantena, mutta ei kuitenkaan vähäisimpänä, yrityksellä on oltava käytössään riittävän nykyaikaiset kirjanpito- ja logistiikkajärjestelmät. Logistiikkajärjestelmien täytyy olla Tullin säätämällä tasolla, jolloin Tullilla on tarvittaessa mahdollisuus saada yritykseltä sen vaatimat yksilöidyt tiedot mm. tulliasiakirjoista ja kuljetusasiakirjoista. (Suomen Tulli 2015).

Jaana Määttä tutki opinnäytetyössään AEO-todistuksen merkitystä nyt ja tulevaisuudessa. Tutkimuksessaan hän havaitsi, että haastateltavana olleet yritykset olivat sitä mieltä, että AEO-todistuksella on suuri merkitys tulevaisuudessa. Turvallisuuden merkitys kasvaa nykymaailmassa jatkuvasti, joten tästäkin syystä entistä turvallisemmat, luotettavammat ja nopeammat vientiprosessit ovat erittäin suuressa arvossa. Tutkimuksessaan hän myös mainitsi, että selvästi kävi ilmi se, miten tärkeitä turvallisuuteen liittyvät prosessit ovat yrityksissä. Monen yrityksen mielestä juuri turvallisuuden takaaminen on yksi AEO-todistuksen tärkeimmistä merkityksistä. (Määttä 2012, 22).

2.5.4 Tulli+ -asiakkuus

Tulli lanseerasi 1.1.2015 uuden Tulli+ -asiakkuuden, joka on suunnattu tullilainsäädännön mukaisille AEOC- ja AEOF-toimijoille. Toisin sanoen uusi Tulli+ -asiakkuus pohjautuu yrityksen AEO-statukseen. Mitä Tulli+ -asiakkuus sitten korvaa? Käytännössä uusi Tulli+ -asiakkuus korvaa ennen käytössä olleen kumppanuusasiakkuuden. Tullilta luvataan, että + -asiakkuudessa yhdistyvät kumppanuusasiakkuuden sekä AEO-asiakkuuden parhaat ominaisuudet. Uuden asiakkuuden lanseeraustiedotteessa Tullilta myös muistutetaan, että asiakkaiksi voivat ilmoittautua kaikki toimijat, joilla jo ennestään on vaadittu AEOC/F-status. (Suomen Tulli 2015).

Uusi asiakkuusmuoto on kehitetty ennen kaikkea vastaamaan niiden yritysten tarpeisiin, jotka liikuttavat paljon tavaraa. Haluavat tehdä sen kustannustehokkaasti ja jouhevasti sekä ennen kaikkea ilman ylimääräisiä välikäsiä. Yhtenä asiakkuuden monista kriteereistä onkin se, että Tulli on pystynyt todentamaan yrityksen prosessien ja toiminnan tarpeeksi korkean laadun sekä sen, että yrityksellä on aito halu, yhdessä Tullin kanssa, kehittää omaa toimintaansa ja prosessejaan kohti oikeellempaa ja tehokkaampaa toimintaa. Kun Tulli on todennut, että yritys täyttää vaaditut kriteerit, julkaistaan yrityksen nimi Tullin sivuilla, jossa onkin nähtävillä kaikki Tulli+ -asiakkuuden saavuttaneet yritykset ja toimijat. Alla vielä tullilylitarastaja Annukka Elosen näkemys siitä, miksi uuden asiakkuuden lanseeraus nähtiin Tullissa tarpeelliseksi. (Suomen Tulli 2015).

Lainsäädäntö monimutkaistuu entisestään tulevan lainsäädäntöuudistuksen myötä ja soveltaminen on muuttunut entistä vaativammaksi. Ei enää riitä, että Tulli tuntee yrityksen palvelutarpeet vaan sen pitää ymmärtää myös yrityksen järjestelmiä ja liiketoimintaa. Koska yrityksissä ja Tullissakin eletään jatkuvaa muutosten aikaa, ongelmiin pystytään läheisellä yhteistyöllä tarttua entistä nopeammin.

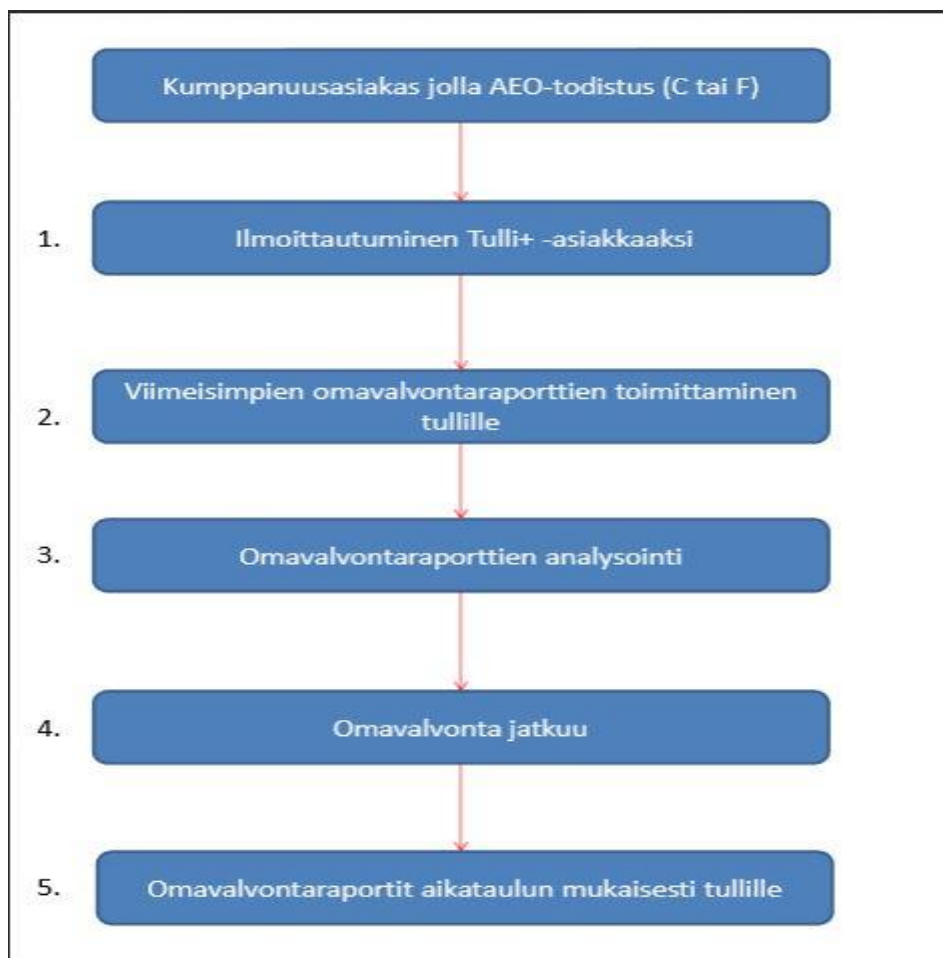
Siinä määrin missä Tulli+ -asiakkuus tuo yrityksen toiminnalle säästöjä ja jouhevuu-
tuutta tuo se myös lisää vastuuta. Yrityksen täytyy huolehtia riittävästä omaval-

vonnasta, josta kerron tarkemmin tuonnempana, sekä jo mainittujen prosessien oikeellisuudesta. Mikäli yritys hoitaa asiansa vaadittujen säännösten mukaan lupaa Tulli säästöjä niin ajassa kuin rahassakin mitattuna. (Suomen Tulli 2015).

Miten yritys voi Tulli+ -asiakkuuden saavuttaa?

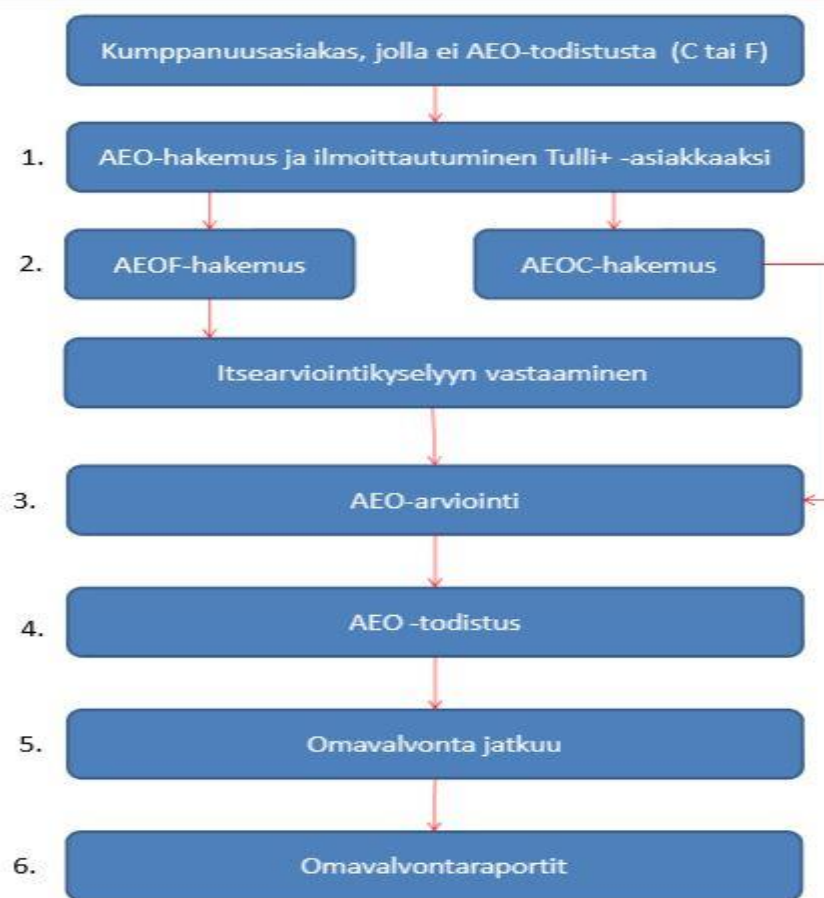
Tullin sivuilla havainnollistetaan kolme polkua, joiden kautta yrityksen on mahdollista asiakkuus saavuttaa. Seuraavassa käydään läpi nämä polut kera havainnollistavien liitteiden.

Kuvio 2 havainnollistaa miten kumppanuusasiakas, joka omaa jo ennestään AEO-todistuksen, voi saavuttaa asiakkuuteen noudattamalla yksinkertaisia ohjeita. Kumppanuusasiakas, jolla on jo AEO-todistus, voi saavuttaa jäsenyyden suhteellisen pienin panostuksin. Prosessi käynnistyy asiakkaaksi ilmoittautumalla. Tämän jälkeen pääroolia näyttelevät riittävä raportointi sekä tarpeeksi aktiivinen ja kattava omavalvonta.



KUVIO 2. Kumppanuusasiakas, jolla on AEO-todistus. (Suomen Tulli 2015)

Kuviossa 3 esitellään, miten yritys, jolla ei ole AEO-todistusta pystyy tavoittelemaan asiakkuutta. Kuten kuviostakin käy ilmi on asiakkuuden saavuttaminen ilman ennestään haettua AEO-todistusta selvästikin paljon työläämpää. Yrityksen täytyy ensin hakea AEO-todistusta, ilmoittautua Tullin asiakkaaksi, hakea AEOF- ja/tai AEOC- valtuutusta sekä arvioida omaa yritystään. Arvioinnin jälkeen on yrityksen huolehdittava riittävästä raportoinnista ja tarpeeksi aktiivisesta ja laadukkaasta omavalvonnasta.



KUVIO 3. Kumppanuusasiakas, jolla ei ole AEO-todistusta. (Suomen Tulli 2015)

Kuviossa 4 havainnollistetaan selvästi, miten toimija, jolla on AEOC- tai AEOF-todistus voi verrattain yksinkertaisella menettelyllä saavuttaa asiakkuuden. Käytännössä toimijan tulee ilmoittautua Tullin asiakkaaksi, vastata ennalta laadittuihin kysymyksiin ja huolehtia omaevalvontaan liittyvistä vaatimuksista.



KUVIO 4. Toimija, jolla on AEOC- tai AEOF-todistus. (Suomen Tulli 2015)

AEO-omavalvonta Tulli+ -asiakkaalla

Omaevalvonta näyttelee Tulli+ -asiakkuudessa erittäin suurta roolia. Mikäli yrityksen omaevalvonta ei ole riittävän korkealla tasolla on se jo itsessään riittävä syy asiakkuuden hylkäämiseen tai sen menettämiseen. Tästä syystä näenkin tarpeelliseksi avata omaevalvontaa lukijalle hieman tarkemmin. AEO- omaevalvonta tarkoittaa kaikessa yksinkertaisuudessaan omien toimintojen riittävää ja päivittäistä valvontaa. Valvonnan perimmäinen tavoite on, että yritykset pystyvät itse tunnistamaan esimerkiksi toimitusketjussa piilevät riskit ja haasteet. On sanomattakin selvää, että kun yritys omaa toimintaansa tutkimalla ja tarkkailemalla löytää nämä riskitekijät takaa se ennen kaikkea oman yritystoiminnan jatkuvuuden mutta myös kustannus-

tehokkuuden. Tulli suosittelee, että jokainen yritys pyrkii integroimaan omavalvonnan osaksi yrityksen riskienhallinta- ja valvontajärjestelmiä. (Suomen Tulli 2015).

Tulli on laatinut yrityksille myös käytännönläheisen esimerkkirungon, jota seuraamalla yritykset saavat paremman kuvan siitä, missä määrin heidän täytyy raportoida omaa tekemistään ja ennen kaikkea miten.

Tulli on määrännyt, että Tulli+ -asiakkaiden on kerran vuodessa, jälkikäteen, tarkastettava omat tullilmoituksensa ja asianmukaisesti raportoitava siitä Tullille. Kuten yllä mainittiin, on Tulli laatinut ennalta ohjerungon, josta käy ilmi ne määrät, joiden puitteissa jokaisen toimijan tulee omaa toimintaansa tarkastella. Alla kuvio ilmoitusten kpl-määrät/vuosi. (Suomen Tulli 2015).

Tuonti	Vienti	Passitus	Varastointi	Turvatie
50-150	40-130	40-110	20-30	40-130

KUVIO 5. Tarkastettavien ilmoitusten kpl-määrä/vuosi. (Suomen Tulli 2015)

Omavalvontaan liittyvissä säännöksissään Tulli vaatii vielä, että yritykset vuosittain, sanallisen raportin muodossa, tarkastelevat omaa toimintaansa, havaittuja muutostarpeita ja itse muutoksia, jotka tarkastelun pohjalta pantiin täytäntöön. Sanallisen raportin runkoa ei kuitenkaan tarvitse itse muodostaa vaan Tulli on luonut myös tähän tarpeeseen selkeän mallipohjan ja täyttöohjeet, joita noudattamalla raportoinnin tulisi sujua jouhevasti ja helposti. (Suomen Tulli 2015).

3 HUOLINTA

Tässä kappaleessa kerron mikä on huolitsija, miten huolitsija toimii ja mikä on huolitsijan rooli toimitusketjussa. Tähän saakka työssä on käsitelty pitkälti tullin roolia monesta eri näkökulmasta ja on tarpeellista käydä lävitse myös sitä, miten tavara käytännössä liikkuu paikasta A paikkaan B.

3.1 Mitä on huolinta?

Yleisesti huolitsija on määritelty niin sanottuna tavaraliikenteen kauppiana. Huolintaliikkeet toimivat pääsääntöisesti aina ulkopuolisen toimeksiantajan lukuun, joka on valtuuttanut huolitsijaliikkeen joko tuomaan tai viemään halutun tavarankin paikasta A paikkaan B. Useimmiten huolitsijaliike palkataan apuun silloin, kun asiakkaan oma aika ei prosessin hoitoon riitä tai vastaavasti asiantuntemus ei ole tarpeeksi korkealla tasolla. Huolitsija toimii toisin sanoen viejän tai tuojan oikeana kätenä ja niin sanottuna asiamiehenä kaikessa kuljetukseen liittyvässä, kuten suunnittelussa, valvonnassa ja toimeenpanossa. Sopimusta tehdessä on erittäin tärkeää muistaa, että huolitsijan tehtävien laajuudesta tulee tarkasti sopia huolitsijasopimuksessa. Täten pystytään välttymään mahdollisilta väärinkäsityksiltä ja riitatilanteilta. (Melin 2011, 232; Pehkonen 2000, 160-161.)

Huolitsijan käsitettä tai toimialaa ei ole monenkaan maan lainsäädännössä määritelty ja esimerkiksi Suomen lainsäädännössä ei ole laisinkaan mainintaa huolitsijasta. Tämän takia alalle on ollut tarve saada joitain sääntöjä. Pohjoismaisen Speditööriliiton yleisissä määräyksissä (PSYM vuodelta 2000) ovat keskeisenä osana mainittuna huolitsijan tehtävät, vastuuta koskevat määräykset huolitsijan ja toimeksiantajan osalta, erimielisyyksien ratkaiseminen sekä kulujen korvaaminen. Speditööriliiton yleiset määräykset muodostavatkin tänä päivänä raamit huolitsijan toiminnalle. Määräyksiä sovelletaankin kaikissa PSYM:n jäsenten suorittamissa toimeksiannoissa, ellei sopimuksessa sitä ei ole toisin määritelty. (Hörkkö ym. 2010, 26; Melin 2011, 232)

Monissa lähteissä huolinta on vielä erikseen jaoteltu vientihuolintaan ja tuontihuolintaan, joten seuraavassa käydään läpi edellä mainitut määritelmät hieman tarkemmin.

3.1.1 Vientihuolinta

Vientihuolinnassa huolitsija tarjoaa asiakkailleen eri kuljetusvaihtoehdot kustannusvertailuineen, varaa kuljetustilan ja tekee kuljetussopimuksen. Normaalisti huolitsijan tarjoamaan sopimukseen kuuluu myös, että vietävä tavara noudetaan asiakkaalta, tai tavara-asemalta, ja toimitetaan lähtevään kulkuneuvoon. Tähän liittyen tavara otetaan välillä terminaaliin eli välivarastoidaan. Lähes aina huolitsija hoitaa myös vielä tavarán asianmukaisen pakkaamisen, merkitsemisen ja lastauksen järjestämisen yhdessä satamaviranomaisen tai ahtaajan kanssa. Mikäli asiakas ei itse ole pystynyt huolehtimaan tarvittavien asiakirjojen laadinnasta, pystyy huolitsija hoitamaan myös asiakirjojen asianmukaisen täytön ja välittämisen. Tavarán vastaanotosta ulkomaan määräpaikkakunnalla saattaa huolehtia vientihuolitsijan edustaja. Ellei edustajaa ole, huolitsija ilmoittaa ostajan huolitsijalle tavarán saapumisesta. (Melin 2011, 233)

3.1.2 Tuontihuolinta

Tuontihuolinnassa prosessi etenee päinvastaisessa järjestyksessä. Tavarán saavutua maahan huolitsija huolehtii sen vastaanottamisesta, huolehtii tavarán asianmukaisen tullauksen, maksaa rahdin ja loppujen lopuksi kuljettaa tavarán sen vastaanottajalle. Myös tässä tapauksessa on mahdollista, että tarpeen vaatiessa huolitsija ottaa tavarán terminaaliin välivarastointia varten. Huolintayritysten tarjoamia tuontihuolinnan palveluita ovat mm. tulliselvitykset EU:n ulkopuolelta tuleville tavaróille, Tullin T1-dokumentointi, lähetysten avisointi- ja kuljetusjärjestelyt sekä EU:sta tulevien tavaróiden tilastointipalvelut.

Huolinnasta puhuttaessa on tärkeä muistaa, että huolitsija voi hoitaa kaikki tullaukseen liittyvät tehtävät tai pelkästään avustaa niissä päämiestään, mikäli hän kykenee hoitamaan asiat itsenäisesti. Monissa tapauksissa huolitsija hoitaa myös tavarálähe-

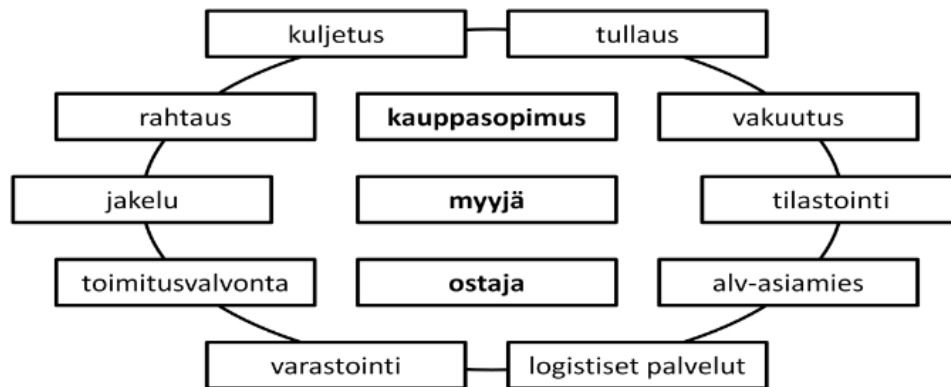
tykseen liittyvän väliaikaisen rahoituksen. Näissä tapauksissa on kuitenkin taas tärkeää, että asianmukaiset sopimukset on laadittu huolellisesti, jotta vältetään mahdollisilta konflikteilta. (Melin 2011, 233).

3.2 Huolitsijan velvollisuudet ja tehtävät

Huolitsijalla on muutamia velvollisuuksia, joiden täyttämisestä jokaisen huolitsijan ja huolitsijaliikkeen on huolehdittava. Huolitsijoiden velvollisuuksia ovat toimimisvelvollisuus, tarkastusvelvollisuus, toimintaohjeiden noudattamisvelvollisuus, lojaliteettivelvollisuus ja tilitysvelvollisuus.

Mitä nämä edellä mainitut velvollisuudet käytännössä sitten tarkoittavat? Toimimisvelvollisuus tarkoittaa, että huolitsijan tulee hoitaa päämiehen kanssa sovitut tehtävät ja toimia sovitulla tavalla toimeksiantajan edun mukaisesti. Toimintaohjeiden noudattamisvelvollisuuteen ja lojaliteettiin kuuluu vielä tarkemmin rahdinkuljettajan valinta ja toimintaohjeiden toimittaminen näille. Toimeksiantajan kuljetusohje velvoittaa huolitsijan suunnittelemaan kuljetuksen, valitsemaan yhteistyökumppanit ja tekemään tarvittavat sopimukset. Viimeisenä, mutta ei suinkaan vähäisimpänä, tarkastusvelvollisuus sanan mukaisesti tarkoittaa, että huolitsija huolehtii pakkauksen asianmukaisesta kunnosta, asiapapereiden kunnosta ja oikeellisuudesta ja muusta tavarann tunnistettavuuteen kuuluvasta. (Melin 2011, 235)

Kuvio 6 huolinnan osatekijöistä, jossa on esitetty huolintaprosessin koko kierto.



KUVIO 6. Huolinnan osatekijät. (Melin 2011, 27)

3.3 Huolintasopimukset

Kaikissa huolintatapauksissa asiakkaan ja huolintaliikkeen toimintaa kuljetusprosessin aika ohjaa heidän välillään tehty sopimus. Useimmiten sopimus käsittää laaja-alaisesti useita eri vienti- ja tuontiprosessiin kuuluvia vaiheita. Sopimuksen syntyminen alkaa normaalisti aina siten, että asiakas tekee huolintaliikkeelle tarjouspyynnön, josta selviää hänen tarvitsemansa palvelun laatu. Tämän jälkeen huolintaliike tekee asiakkaalle tarjouksen ja ohjeistaa asiakasta miten hyväksyä tarjous ja saada prosessi liikkeelle. Sopimuksen taso ja tarjonta riippuvat pitkälti siitä millainen on asiakkaan tarvitsema palvelu. On hyvä muistaa, että ennen sopimuksen syntymistä mikään asiakkaan ja huolitsijan välinen toiminta ei ole juridisesti virallista. (Melin 2011, 234, Koskinen 2005, 25-26.)

Kaikissa tapauksissa asiakkaita pyritään informoimaan ja kouluttamaan, jotta he tiedostavat kilpailutuksen tärkeyden. Eritoten tilanteet, joissa kuljetukset ovat säännöllisiä tai sopimukset pitkäaikaisia on oman toiminnan kannattavuuden kannalta tärkeää, jotta sopimukset kilpailutetaan asianmukaisesti. Useimmat huolintaliikkeet Suomessa ovat monikansallisia konserneja, tai mukana jossain kansainvälisessä yhteistyöketjussa, jolloin voidaan saada huomattavaa hintaetua tarjoamalla mahdollisuutta kokonaissopimuksiin. Monissa tilanteissa oikean kumppanin valinta on tärkeää myös siitä syystä, että kaikki huolitsijat eivät kuitenkaan osaa kaikkea. Toisin sanoen mikäli omat kuljetustarpeet poikkeavat normaalista tai ovat jollain tapaa

uniikkeja, voi huolitsijalta usein kulua kuukausia tai jopa vuosia ennen kuin asiakkaan toimintatapoihin on pystytty täydellisesti mukautumaan. On sanomattakin selvää, että pitkät asiakassuhteet tuovat mukanaan myös vakiintuneet kommunikaatio- ja työtavat asiakkaan ja huolitsijan välille. Pitkän aikaa kestänyt asiakassuhde on monissa tapauksissa luonut tilanteen, jossa kumpikin osapuoli tietää tasan tarkkaan, miten kommunikaatio tilanteessa kun tilanteessa sujuu nopeasti ja joustavasti. (Melin 2011, 234)

Yksi esimerkki huolintasopimuksista on vuosisopimus. Vuosisopimus muodostuu kannattavaksi eritoten silloin kun asiakkaalla on monia lähetyksiä vuodessa. Vuosisopimusta tehtäessä sopimuksessa sovitaan kuljetus- ja huolintahinnoista mutta myös arvioituista kuljetettavista tai käsiteltävistä määristä. Sopimuksessa asiakas sitoutuu käyttämään asianomaista huolintaliikettä sovitun aikajakson ajan. Vuosisopimuksia tehtäessä muistettakoon, että maakohtaisessa vuosisopimuksessa parhaat resurssit omaava huolintaliike hoitaa tietyt huolinta- ja kuljetustoimeksiannot sovitun ajan. Vuosisopimuksen hyvänä puolena voidaan helposti myös pitää sitä, että asiakkaalle saattaa riittää kerran huolitsijalle jätetyt tarkat huolintaohjeet. (Melin 2011, 234.)

On hyvä kuitenkin aina pitää mielessä, että huolintamaailmassa ei ole ollenkaan epänormaalia, että huolintaliikkeet ostavat palveluita toiselta huolintaliikkeeltä. Monissa tilanteissa on mahdollista, että huolintaliike ostaa palvelut muilta alihankkijoilta ja pelkästään koordinoi itse tilannetta ja vienti- tai tuontiprosessia.

3.4 Huolintaliikkeet Suomessa

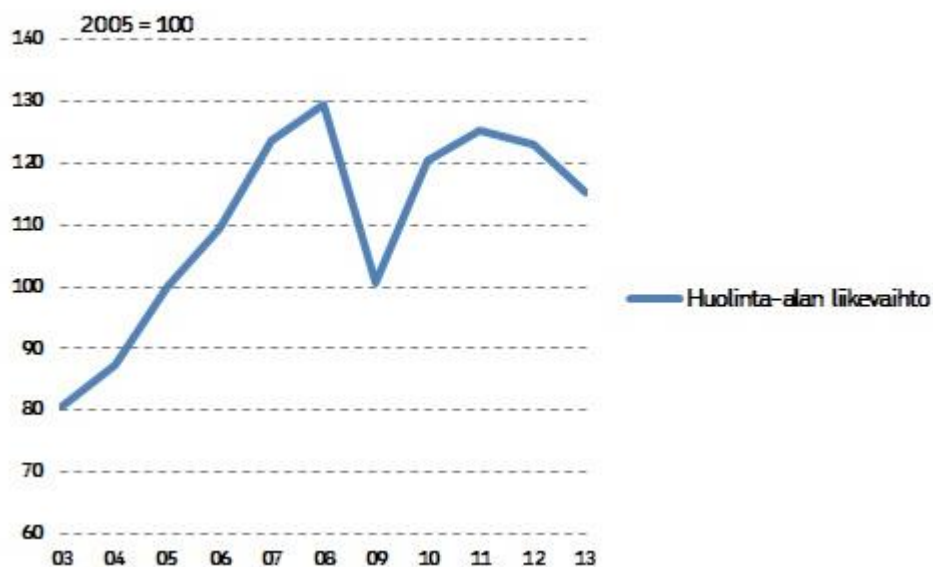
Huolintaliikkeet ovat Suomessa yleisesti osa suurempaa logistiikkakonsernia tai ryhmittymää. Kun huolintaliikkeellä on takanaan suurempi konserni mahdollistaa tämä tavaran toimittamisen ympäri maailmaan. Poikkeuksethan suurempi konserni takaa aina myös paremmat verkostot ja vahvemman taloudellisen tilanteen. Suomessa normaalisti kotimaan kuljetuksia hoitaa huolintaliikkeen omistama kuljetuspalveluyhtiö tai yhteistyökumppani. Suomessa toimii tällä hetkellä noin 350 – 380 huolintaliikettä. Suomessa isoja kotimaisia huolintaliikkeitä ovat Beweship Oy

ja Varova Oy, jotka sijoittuivatkin huolintaliikkeiden kokoverailussa (v. 2010) viidenneksi ja kuudenneksi markkinaosuuksien mukaan laskettuna. (Melin 2011, 242).

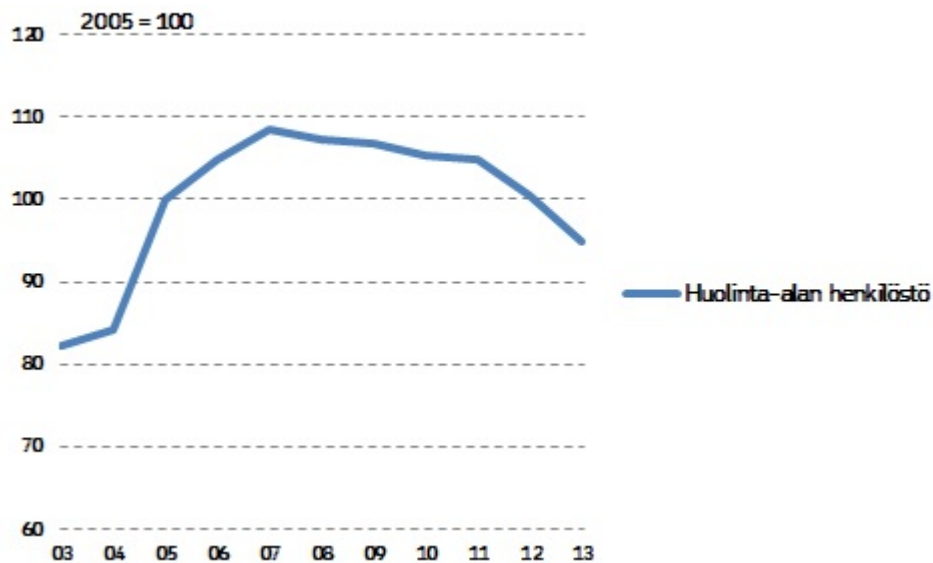
Tämän hetkinen maailmantaloudellinen tilanne rokottaa myös suomalaisia, ja suomessa toimivia, huolinta-alan yrityksiä. Huolinta-alan yritysten kehitys ja menestyminen riippuu pitkälti siitä, miten Suomen ulkomaankauppa kehittyy ja miten vienti vetää. Tällä hetkellä on siis sanomattakin selvää, että kun Suomen vienti ei vedä myös huolinta-alan yritykset ovat ahtaalla. (Huolintaliitto 2015.)

Alla olevat kuviot kuvaavat huolinta-alan liikevaihdon kehittymistä vuosina 2003 – 2013 sekä henkilöstömäärän kehitystä vuosina 2003 – 2013.

Huolinta-alan liikevaihdon kehittyminen vuosina 2003–2013



KUVIO 7. Huolinta-alan liikevaihdon kehitys. (Huolintaliitto 2015)

Henkilöstömäärän kehitys huolinta-alalla 2003–2013**KUVIO 8.** Henkilöstömäärän kehitys huolinta-alalla. (Huolintaliitto 2015)

Kuvioista on helposti nähtävillä, miten 2000-luvun alussa vienti veti ja samassa suhteessa kasvoivat myös huolinta-alan liikevaihto sekä henkilöstömäärät. Viimevuosien maailmantaloudelliset ongelmat ovat selvästi heijastaneet negatiivisesti niin huolinta-alan liikevaihtoon kuin henkilöstömääriinkin. Voidaan siis huoletta todeta, että mikäli huolinta-ala mielii päästä vuoden 2006 huippulukemiin, on toivottava maailmankaupan piristymistä ja eritoten vientivoittoista kaupankäyntiä. Tästä on ajoittain saatu jo hieman parempia signaaleja mutta kokonaiskuva ja uusimmat ennusteet povaavat kuitenkin vain minimaalista markkinan piristymistä. Tämä tarkoittaakin osaltaan myös sitä, että huolintaliikkeiden täytyy keksiä uusia tapoja toimia, mikäli mielivät kannattavaan toimintaan. Nykypäivänä ja nykytilanteessa pelkkä tavaroiden liikuttelu paikasta A paikkaan B ei enää riitä.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa käydään läpi tutkimuksen teoreettinen viitekehys, työssä käytetyt tutkimusmenetelmät sekä pyritään perustelemaan miksi juuri näitä menetelmiä on työssä käytetty. Tässä tutkimuksessa kyselyyn vastanneet henkilöt pysyvät anonyymeinä, joten henkilöitä ei sen tarkemmin esitellä. Luvussa käydään läpi myös haastattelulomake ja kysymykset sekä kerrotaan, miten tutkimuksen aineisto on muodostunut.

4.1 Teoreettinen viitekehys

Teoreettista viitekehystä kuvaillaan tutkimuksen niin sanottuna punaisena lankana. Tutkimuksen empiirisessä osassa tutkija pyrkii aina löytämään ennalta asettamaansa ongelmaan vastauksen. On erittäin tärkeää, että tutkija on määrittänyt tutkittavan ongelman mahdollisimman selkeästi. Tätä kautta myös vastauksien selvittäminen ja päätelmien tekeminen on tutkijalle paljon helpompaa.

Monessa eri lähteessä suositellaan niin sanotun käsitteellisen kehikon laatimista. Ennen kehikon laatimista on tärkeää, jotta tutkija esittää tutkimusongelman mahdollisimman käsitteellisessä ja täsmällisessä muodossa. Tutkimusongelman tarkan määrittelemisen jälkeen voidaan luoda käsitteellinen kehikko, jota käyttämällä voidaan rajata ja täsmentää niitä asioita, joita on tarkoitus tutkia. (Tilastokeskus 2015.)

Teoriaosuuden tarkoitus on auttaa tutkijaa näkemään tutkimusongelman kannalta keskeiset asiat. Teoria ei toki pelkästään sulje pois epäoleellisia asioita tutkimuksen kannalta vaan samalla se kasvattaa myös tutkijan tietoa itse aiheesta sekä monessa tapauksessa myös laajentaa tämän yleistä käsitystä suuremmassa mittakaavassa. Jo tutkimuksen alussa tutkija on laatinut tutkimussuunnitelman, joka tukee myös empiirisessä osiossa laadittavaa kyselylomaketta. Tutkimussuunnitelmaa noudattamalla tutkijan on helppo laatia sellainen kyselylomake, joka parhaiten tukee tutkimuksen päämäärää ja tavoitetta. (Tilastokeskus 2015.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, miten huolinta-alan yritykset mahdollisesti hyötyvät uudesta Tulli+ -asiakkuudesta. Itse asiakkuutta ei vielä ole

tutkittu, joten tutkimuksessa on pyritty käyttämään saatavilla olevaa teoriaa tullista, viennistä, tuonnista ja huolinnasta. Teoriaa kirjoitettaessa on pyritty pitämään mielessä tutkimusongelma ja tätä kautta pyritty mahdollisimman ytimekkäästi avaamaan huolintaan ja ulkomaankauppaan liittyviä peruskäsitteitä ja teoriaa. Tulli+ -asiakkaana on muitakin kuin huolintayrityksiä mutta tutkijana näin parhaaksi rajata tutkimuksen siten, että tutkin vain huolintayritysten kokemuksia liittyen uuteen jäsenyyteen.

4.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmät on yleisesti rajattu kvantitatiiviseen ja kvalitatiiviseen tutkimusmenetelmään. Näistä kvantitatiivinen tutkimus tunnetaan paremmin nimellä määrällinen tutkimus ja kvalitatiivinen tutkimus puolestaan nimellä laadullinen tutkimus. Kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen eroista on kiistelty jo verrattain pitkään ja monissa lähteissä onkin mainittu, että näitä kahta menetelmää on käytännössä vaikea tarkasti erotella toisistaan. Tästä huolimatta metodeja ei kuitenkaan nähdä keskenään kilpailevina suuntauksina vaan enemmän toisiaan täydentävinä. (Hirsjärvi 2014, 135 - 136.)

Kvantitatiivista tutkimusta, josta on käytetty myös nimeä eksperimentaalinen tutkimus, käytetään usein sosiaali- ja yhteiskuntatieteissä sekä niihin liittyvissä tutkimuksissa. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa on monia keskeiseksi kuvailtuja asioita, kuten johtopäätökset aiemmista tutkimuksista, aiemmat teoriat ja käsitteiden riittävä määrittely. Nämä ovat kuitenkin vain muutamia esimerkkejä. Kvantitatiivista tutkimusmetodia käytettäessä on myös erityisen tärkeää muistaa, että havaintoaineiston on tärkeä perustua määrälliseen ja numeeriseen mittaukseen. Kvantitatiivinen tutkimus toteutetaan monesti juuri kyselylomakkeen avulla, jolloin kerätty aineisto on helppo analysoida ja dokumentoida. (Hirsjärvi 2014, 137 – 143.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Ajatus tästä pohjautuu siihen, että todellisuus on moninainen. Tutkimusta tehdessä on kuitenkin otettava huomioon, että todellisuutta ei voi pirstoa mielivaltaisesti osiin. Tapahtumat muovaavat samanaikaisesti toinen toistaan, ja onkin mahdollista löytää

monen suuntaisia, erilaisia, suhteita. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään kohdetta tutkimaan mahdollisimman tarkasti ja kokonaisvaltaisesti. Yleisesti todetaan, että kvalitatiivisessa tutkimuksessa on pyrkimyksenä pikemminkin löytää tai paljastaa, tosiasioita kuin todentaa jo olemassa olevia väittämiä. Tähän nojaa myös se, että tutkittava aineisto pyritään aina keräämään mahdollisimman todellisissa tilanteissa. Poikkeuksetta kun käytetään kvalitatiivista menetelmää, suoritetaan aineiston keruu joko haastatteleamalla tai havainnoimalla. Tässä työssä kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä nähtiin käytännöllisempänä vaihtoehtona sillä Tulli+ -asiakkuutta ei ole ennenkin tutkittu. (Hirsjärvi 2014, 161.)

Tämän tutkimuksen aineistonkeruumenetelmäksi valittiin teemahaastattelu, jota on muutamissa lähteissä kuvattu myös puolistrukturoituna haastattelumenetelmänä. Haastateltavat huolinta-alan yritykset poimittiin Tullin nettisivuilta näkyvissä olevasta Tulli+ -asiakkaiden listasta. Haastateltavien oli mahdollista käydä täyttämässä e-lomakkeen avulla laadittu kysely (LIITE 1) omatoimisesti verkossa (Hirsjärvi 2006, 47.)

Haastateltavia lähestyttiin sähköpostitse, jossa lyhyesti kerrottiin kuka tutkii, mitä tutkitaan ja miksi tutkitaan. Haastateltaville lähetetyssä sähköpostissa pyrittiin myös motivoimaan vastaajia siitä näkökulmasta, että heidän antamansa vastaukset antavat täysin uutta tietoa Tulli+ -asiakkuudesta ja siihen liittyvistä asioista. Sähköpostitse ja e-lomakkeella haastateltavia lähestyttiin siitä syystä, että tutkijalla ei omien päivätöiden takia ollut mahdollisuutta sekä resursseja pyrkiä tapaamaan kaikki haastateltavat kasvokkain. Tämän mallinen tutkimus on toki tehokas, koska lomake on mahdollista lähettää monille eri henkilöille. Aineisto on myös mahdollista kerätä yhteen ja analysoida verrattain nopeasti ja tehokkaasti. Tutkimusmetodiin liittyy toki myös heikkouksia. On mahdollista, että aineistoa ja kysymyksiä pidetään pinnallisena ja itse tutkimusta teoreettisesti vaatimattomana. Ei voida myöskään varmistua siitä, että vastaaja on vakavasti suhtautunut tutkimukseen ja pyrkinyt vastaamaan mahdollisimman rehellisesti. Tutkija ei myöskään voi olla varma siitä, miten onnistuneita annetut vastausvaihtoehdot ovat vastaajien näkökulmasta. Onko kaikki kysymykset ymmärretty oikein ja vastausvaihtoehdot järkeviä ja järkevästi muotoiltuja. (Hirsjärvi 2014, 195.)

4.3 Tutkimuksen suunnittelu

Tutkimuksen suunnittelu alkoi käytännössä siitä, että aloin kartoittamaan mahdollisia vastaajia tulevaan haastatteluuni. Koska Tullin sivuilla on listaus yrityksistä, jotka ovat Tulli+ -jäseniä, oli yritysten joukosta helppo valita juuri huolitsijayritykset. Tutkimusta aloittaessa ongelmaksi muodostuikin se, keneen ottaa yhteyttä kyselyn tiimoilta. Vain harvoilla yrityksistä oli kotisivuillaan saatavilla huolinnasta vastaavien henkilöiden nimet ja sähköpostiosoitteet. Oikeiden henkilöiden selvittäminen vaatikin hieman laajempaa salapoliisityötä. Lopulta onnistuin kuitenkin onkimaan noin kymmenen huolinnasta vastaavan henkilön sähköpostitiedot, joka mahdollisti kyselylomakkeen välittämisen näille henkilöille. Alusta saakka olin vaurautunut siihen, että mikäli edes puolet vastaajista palauttaa kyselyn niin olen tyytyväinen. Valtaosa vastaajista vastasi kyselyyn jo muutaman päivän sisällä ja muutamana viimeisen vastauksen sain yhden muistutusviestin jälkeen. Voin siis todeta, että vastausten kerääminen onnistui suhteellisen kivuttomasti ja pienin panostuksin. Ajallisesti pyrin alusta saakka siihen, että saisin vastaukset viikon sisällä kysymysten lähetyksestä ja ilokseni sain todeta, että mielessäni pyörittelämä aikataulu toteutui.

Suunnitteluvaiheessa en laatinut itselleni liian tiukkaa aikataulua. Päätin näin, koska prosessissa oli niin paljon liikkuvia tekijöitä. Tilanteessani näin paremmaksi vain pyrkiä mahdollisimman nopeaan ja tehokkaaseen työskentelyyn käytettävissä olleen ajan puitteissa.

4.4 Haastattelurunko ja haastateltavat

Haastateltaville lähetetty kyselylomake (LIITE 1) pyrittiin laatimaan siten, että vastaaminen ei vie paljoa aikaa, lomakkeen kysymykset ovat selkeitä ja vastausvaihtoehdot ovat helposti ymmärrettäviä ja lyhyitä. Haastateltavien tiedot ongittiin yritysten omien kotisivujen tai asiakaspalvelun kautta. Haastattelulomake lähetettiin 10 huolinnasta vastaavalle henkilölle. Vastauslomakkeita saatiin lopulta takaisin 6 kappaletta eli vastausprosentiksi muodostui 60.

Haastattelulomakkeessa oli ennalta laaditut 17 kysymystä, joihin jokaiseen oli annettu 1-4 vastausvaihtoehtoa. Kyselylomakkeen 17:sta kysymyksestä yhteentoista oli mahdollista vastata; kyllä tai ei. Kuten edellä mainittiin, laadittiin kyselylomake siten, että vastaaminen on nopeaa ja vaivatonta ja mielestäni eritoten vastausvaihtoehtojen yksinkertaisuus edesauttoi tätä tavoitetta.

Haastattelulomakkeen rakenne pyrittiin rakentamaan siten, että lomakkeen alussa haastateltavilta kerätään perustietoa heidän asemastaan yrityksessä sekä heidän yleistuntemustaan liittyen Tulli+ -asiakkuuteen. Täten tutkimustuloksia analysoidessa oli mahdollista ottaa huomioon, mikäli vastaaja ei ole koskaan ollut tekemisissä asiakkuuden kanssa mutta silti vastannut kyselyyn. Ilokseni sain todeta, että kaikki vastaajat olivat yrityksessään huolinnasta vastaavia henkilöitä. Lomakkeen keskivaiheilla pyrittiin selvittämään asiakkuuden saavuttamiseen liittyneitä, mahdollisia, haasteita sekä asiakkuuden saavuttamisen jälkeen havaittuja positiivisia tai negatiivisia vaikutuksia yrityksen toimintaan. Lomakkeen loppupuolen kysymykset pyrittiin muotoilemaan siten, että saadaan kuva siitä, mitä mieltä haastateltavat ovat tähän mennessä olleet asiakkuudesta ja millaiset ovat heidän mielestään sen tulevaisuuden näkymät.

5 TUTKIMUSTULOSTEN ESITTELY

Tässä pääluvussa analysoidaan tutkimuksen tulokset ja esitellään tutkimuksen tärkeimmät havainnot. Tutkimuksen tulokset pohjautuvat e-lomakkeella saatuihin vastauksiin kuudelta eri huolitsijayritykseltä ja ne esitellään kolmessa eri ryhmässä. Ensimmäinen ryhmä koostuu kysymyksistä 1 – 5, toinen ryhmä koostuu kysymyksistä 6 – 13 ja kolmas kysymyksistä 14 – 17. Tutkimuksen haastattelurunko on esitelty kappaleessa 4.3 ja kokonaisuudessaan nähtävillä työn lopussa löytyvistä liitteistä.

5.1 Kysymykset 1 – 5

Haastattelulomakkeen ensimmäisten kysymysten tarkoitus oli selvittää vastaajan asema yrityksessä, varmistaa, että yritys on Tulli+ -asiakas, kartoittaa mikäli se on tekemisissä asiakkuuden kanssa ja miten kauan ovat olleet asiakkaita.

Kaikki kyselyyn vastanneet henkilöt joko vastasivat yrityksen huolinnasta tai muuten kantoivat ison vastuun yrityksen huolintaprosessista. Kuten kuviosta 8 käy ilmi, kuudesta vastaajasta viisi oli sitä mieltä, että he tuntevat Tulli+ -asiakkuuden saamiseksi ja ylläpitämiseksi vaadittavat toimenpiteet hyvin.



KUVIO 9. Tunnen mielestäni Tulli+ -asiakkuuden sekä sen saamiseksi vaadittavat toimenpiteet.

Kyselyyn vastanneiden henkilöiden yritykset olivat olleet Tulli+ -asiakkaita joko 8 – 12kk tai yli yli 12kk. Voidaan siis olettaa, että vastaajilla on jo melko hyvä kuva siitä, miten he ovat mahdollisesti hyötynneet asiakkuudesta ja mitä mieltä he kokonaisuudessaan siitä ovat. Vastauksia tarkasteltaessa on hyvä pitää edelleen mielessä, että asiakkuus lanseerattiin vuoden 2015 alussa.



KUVIO 10. Kauanko asiakkuus on ollut yrityksellänne käytössä.

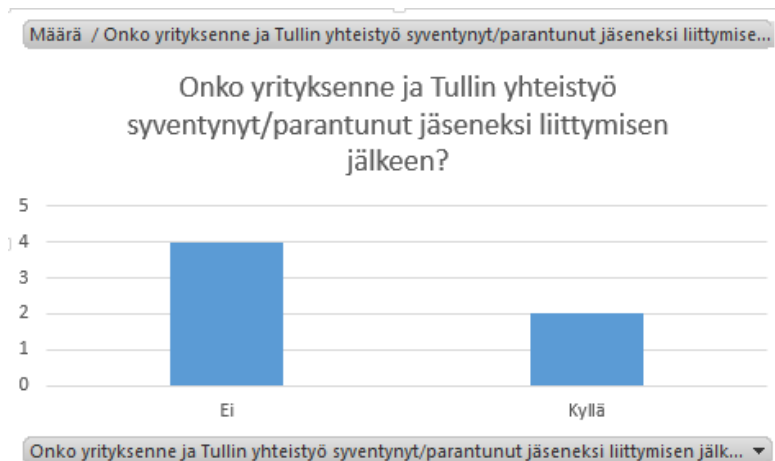
5.2 Kysymykset 6 – 13

Kysymysten 6 – 12 oli tarkoitus olla syventävämpiä ja tätä kautta oli mahdollista saada tarkempaa tietoa itse asiakkuudesta ja siihen liittyvistä tai liittyneistä, positiivisista ja negatiivisista asioista.

Syventävän osion alussa pyrittiin selvittämään, oliko asiakkuuden hakuprosessi selkeä ja helposti lähestyttävä, sekä oliko yrityksen yhteistyö parantunut tullin kanssa jäseneksi liittymisen jälkeen. Kuvio osoittaa, miten vastaajista viisi kuudesta oli sitä mieltä, että hakuprosessi oli toimiva ja helposti lähestyttävä. Mielipiteen ollessa näin yksimielinen voidaan olettaa, että tulli on onnistunut luomaan hakuprosessista toimivan kokonaisuuden. Täysin yhteneväinen ei ollut vastaajien mielipide siitä, että heidän yhteistyönsä Tullin kanssa oli parantunut jäseneksi liittymisen jälkeen (kuvio 11). Neljä kuudesta vastaajasta oli sitä mieltä, että yhteistyö on parantunut. Vaikka kaikki vastaajat eivät olleetkaan samaa mieltä, voidaan silti olettaa, että asiakkuus todella lähentää yritysten ja Tullin kanssakäymistä.



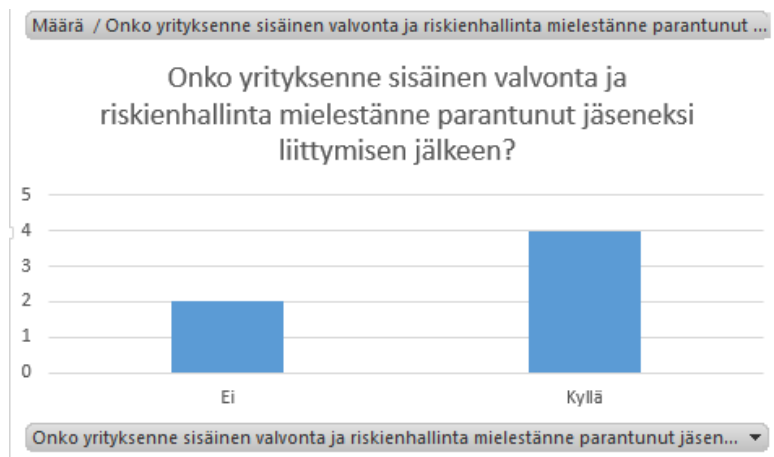
KUVIO 11. Oliko Tulli+ -asiakkuuden hakuprosessi mielestänne tarpeeksi selkeä ja helposti lähestyttävä.



KUVIO 12. Onko yrityksenne ja Tullin yhteistyö syventynyt/parantunut jäseneksi liittymisen jälkeen.

Seuraavissa kohdissa 8 ja 9 pyrittiin selvittämään, ovatko yritysten sisäinen valvonta- ja riskienhallinta sekä kilpailukyky ovat parantuneet asiakkuuden saavuttamisen jälkeen. On hyvä muistaa, että saavuttaakseen jäsenyyden juuri riskienhallinnan oli oltava tarpeeksi korkealla tasolla. Olikin erittäin mielenkiintoista huomata, että kaikki yritykset eivät kokeneet riskinhallinnallisten asioiden parantuneen asiakkuuden saavuttamisen jälkeen. Vain neljä kuudesta vastaajasta oli sitä mieltä, että yrityksen riskienhallinta oli parantunut. Kysyttäessä, yrityksen kilpailukyky on parantunut, oli vastaussuhde täysin päinvastainen. Vain kaksi kuudesta vastaajasta oli sitä mieltä, että asiakkuus on vaikuttanut kilpailukykyyn positiivisella tavalla.

Onkin erittäin yllättävää havaita, että yritykset eivät ole kokeneet kilpailukykyä parantuneen. Voisi olettaa, että kun asiakkuuden tarkoitus on selkeyttää ja nopeuttaa huolintaprosesseja, kulkisi kilpailukykyyn kehitys samassa suhteessa. Olisikin mielenkiintoista tutkia tarkemmin näitä kahta asiaa ja selvittää syyt siihen.



KUVIO 13. Onko yrityksenne sisäinen valvonta ja riskienhallinta mielestänne parantunut jäseneksi liittymisen jälkeen.

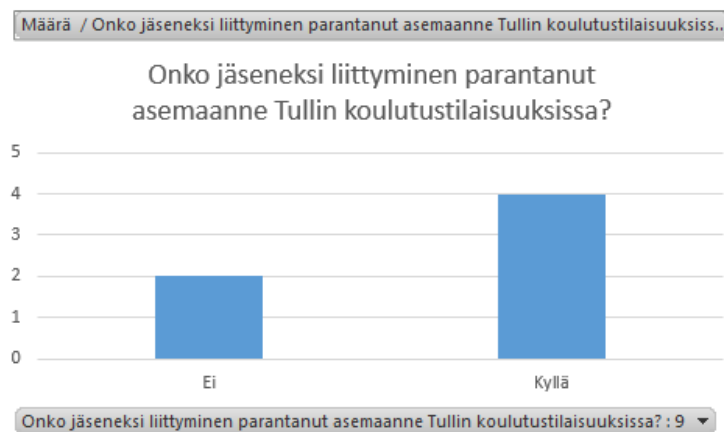


KUVIO 14. Onko Tulli+ -asiakkuus parantanut yrityksenne kilpailukykyä.

Seuraavat kolme kysymystä pyrkivät kartoittamaan oliko palvelulupauksen mukaan, yritysten asema Tullin koulutustilaisuuksissa oli parantunut, oliko yritys saanut Tullilta tarpeeksi ohjausta hakuprosessin aikana ja onko Tulli+ -asiakkaille suunnattu asiakaspalvelu täyttänyt sille asetetut tavoitteet. Kaikki kysymykset ovat mielestäni erityisen relevantteja siksi, että Tullin sivuilla erikseen mainitaan, että yritysten asema tilaisuuksissa tulee paranemaan ja Tulli+ -asiakkaille avataan oma

asiakaspalvelu. Saadun tuen laatu hakuprosessin aikana on myös tärkeää selvittää, koska jos se ei ole tarpeeksi laadukasta on tämä asia, johon tullin täytyy kiinnittää huomiota.

Vastaajista neljä kuudesta oli sitä mieltä, että heidän asemansa on parantunut Tullin järjestämissä koulutustilaisuuksissa. Vaikkakin yli puolet vastaajista on sitä mieltä, että heidän asemansa on parantunut, on luku mielestäni silti liian alhainen. Tätä mieltä olen siitä syystä, koska Tulli on erikseen maininnut, jotta jokaisen asiakkaan asema paranee ja mielestäni tämä lupaus on pystyttävä täyttämään. Tässä tapauksessa kun asia ei näin ole on tähän mielestäni myöskin reagoitava mahdollisimman nopeasti. Hakuprosessin aikainen tuki yritykselle on hoidettu Tullin puolesta mallikkaasti. Viisi kuudesta vastaajasta oli sitä mieltä, että he ovat saaneet tarpeeksi tukea hakuprosessin aikana. Prosentti on hyvä, koska on mielestäni epärealistista odottaa, että, huolimatta tuen laadusta, kaikki yritykset kokisivat saaneensa sitä tarpeeksi. Huonoimmat kokemukset vastaajilla oli Tulli+ -asiakkaille tarjolla olevasta asiakaspalvelusta. Vain puolet vastaajista oli sitä mieltä, että palvelu on täyttänyt sille asetetut tavoitteet. Vaikkakin puolet vastaajista on sitä mieltä, että palvelu on ollut hyvää luvun täytyisi olla korkeampi. Mielenpiteeni perustan siihen, että asiakkuuden esittelyssä erikseen mainittiin Tulli+ -asiakkaille lanseerattavasta asiakaspalvelusta.



Kuvio 14. Onko jäseneksi liittyminen parantanut asemaanne Tullin koulutustilaisuuksissa.



Kuvio 14. Onko yrityksenne mielestänne saanut Tullilta tarpeeksi tukea ja ohjausta prosessin aikana ja sen jälkeen.



KUVIO 15. Onko Tulli+ -jäsenille suunnattu asiakaspalvelu täyttänyt sille asetetut tavoitteet.

5.3 Kysymykset 14 - 16

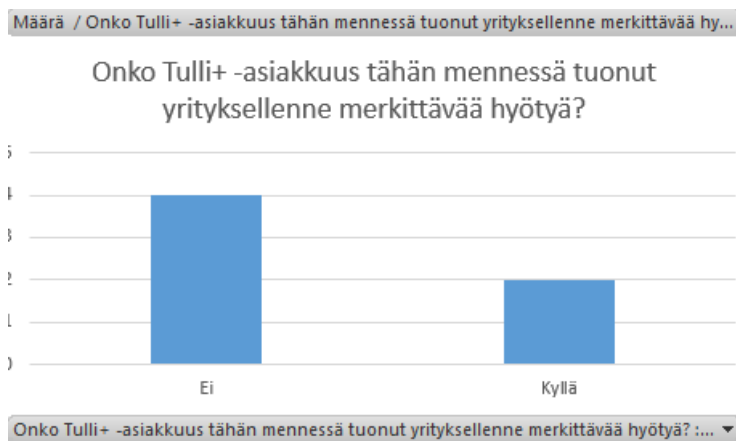
Kysymysten 14 - 16 oli tarkoitus selvittää asiakkaiden lopullinen mielipide liittyen Tulli+ -asemaan nyt ja tulevaisuudessa sekä siihen, onko asiakkuudessa vielä kehitettävää.

Hieman yllättäen melkein puolet vastaajista oli sitä mieltä, että Tulli + -asiakkuudessa on vielä paljon kehitettävää. Kolme kuudesta vastaajasta (kuvio 16) oli kuitenkin sitä mieltä, että asiakkuudessa on vain vähän kehitettävää. Aiempien vastausten perusteella olisi voinut olettaa, että vastaajat olisivat kallistuneet enemmän

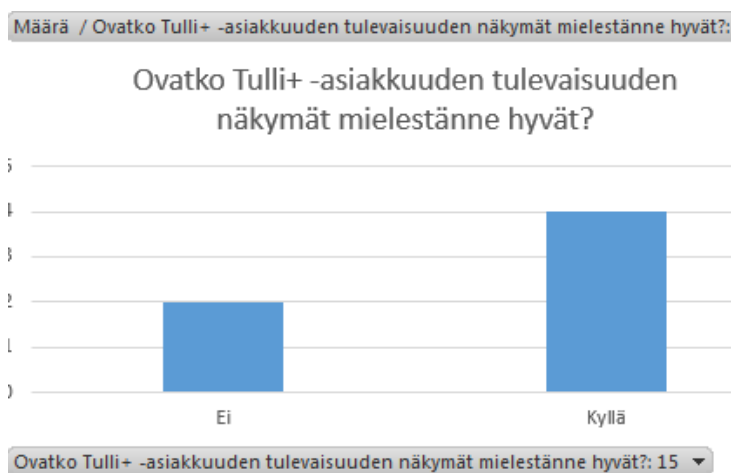
siihen, että asiakkuudessa on kehitettävää vain vähän tai ei ollenkaan. Edellisen tapaan, hieman yllättäen, neljä kuudesta vastaajasta oli sitä mieltä, että Tulli+-asiakkuus ei ole tähän mennessä tuonut heidän yritykselle merkittävää hyötyä. Tässäkin tapauksessa saatua vastaussuhdetta voi pitää hieman yllättävänä, koska Tullin perimmäisenä tavoitteena on eritoten parantaa asiakkaiden kilpailukykyä. Huolimatta siitä, että vastaajat eivät tähän saakka olleet kokeneet asiakkuuden tuoneen heille merkittävää hyötyä oli neljä kuudesta vastaajasta kuitenkin sitä mieltä, että asiakkuuden näkymät kokonaisuudessaan ovat hyvät.



KUVIO 16. Onko Tulli+ -asiakkuudessa mielestänne kehitettävää.



KUVIO 17. Onko Tulli+ asiakkuus tähän mennessä tuonut yrityksellenne merkittävää hyötyä.



KUVIO 18. Ovatko Tulli+ -asiakkuuden tulevaisuuden näkymät mielestänne hyvät.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tässä luvussa tarkastellaan mihin lopputulemiin ja johtopäätöksiin tutkimuksessa päästiin. Tämän lisäksi käydään läpi tutkimuksen luotettavuus, analysoidaan omaa suoriutumista sekä tutkimuksen mahdollisia hyötyjä.

6.1 Tutkimustulosten tarkastelu

Tutkimuksen tarkoitus oli selvittää, mikä on Tulli+ -asiakkuus ja miten huolitsijat voivat hyötyä siitä ja jos he voivat siitä hyötyä niin ovatko he mahdollisesti siitä tähän mennessä hyötäneet.

1. Mikä on Tulli+ -asiakkuus ja miten huolitsijaliike voi hyötyä siitä.

Yllä mainittuun kysymykseen saatiin mielestäni vastaus. Teoriaosuudessa selvitetiin ja määriteltiin mikä on Tulli+ -asiakkuus. Tarkempi kuvaus asiakkuudesta luettavissa luvussa 2.5.4. Teoriassa selvitettiin myös, miten huolitsijaliikkeen on mahdollista asiakkuudesta hyötyä. Asiakkuudesta muodostettua teoriaa tarkastellessa on syytä muistaa, että saatavilla oleva informaatio itse asiakkuudesta rajoittui pelkästään Tullin nettisivuilla ja muutamissa artikkeleissa olleeseen tietoon. Varsinaisia kirjallitteita ei siis ollut mahdollista tarkastella.

Empiirisessä osassa selvitettiin tarkemmin yritysten tämän hetkinen mielipide asiakkuudesta, joka hieman yllättäen oli negatiivissävytteinen. Huolimatta siitä, että valtaosa vastaajista oli sitä mieltä, että hakuprosessi oli helposti lähestyttävä, yrityksen sisäinen valvonta ja riskienhallinta oli pääasiallisesti parantunut ja asiakkuuden tulevaisuuden näkymät ovat hyvät, eivät vastaajat olleet kokeneet saaneensa asiakkuudesta vielä konkreettista hyötyä. Ehkäpä tärkeimpinä negatiivisina seikkoina nostettakoon esiin, että valtaosa vastaajista oli sitä mieltä, että heidän yhteistyönsä Tullin kanssa ei ole syventynyt, yrityksen kilpailukyky ei ole parantunut eivätkä he ole kokeneet saaneensa asiakkuudesta merkittävää hyötyä toiminnalleen. Kaikki asiakkuudesta esiin tulleet puutteet ovat sellaisia, jotka mielestäni vaativat Tullin puolesta lähempää tarkastelua ja selvittämistä. Tuloksia tarkastellessani olen

sitä mieltä, että mikäli tutkimus olisi ollut mahdollista suorittaa haastattelulomakkeen lähettämisen sijaan kasvotusten, olisi minulla ollut mahdollisuus saada tarkempaa tietoa, lisäkysymysten avulla, siitä, miksi vastaajat kokivat asiat siten miten he kokivat. Voinkin todeta, että vaikka lomakkeen lähetys on helppo ja vaivaton vaihtoehto, ei se todellisuudessa anna niin kattavaa tietoa kuin jokin toinen haastattelumenetelmä mahdollisesti antaisi.

Esitellessäni haastateltavia mainitsin, että kyselomake lähetettiin kymmenelle eri henkilölle ja takaisin vastauksia saatiin mukavat kuusi kappaletta. Mielestäni prosenttia voidaan pitää verrattain hyvänä siitä syystä, että yleisesti ottaen yrityksen vastuuhenkilöt ovat kiireisiä ja tämän tyylliset sähköpostit voivat helposti jäädä huomaamatta. Vastaajille lähetetyssä saatteessa luvattiin, että vastauksia ei tulla yksilöimään ja avaamaan siten, että lukijan on mahdollista tietää kuka vastauksen on antanut. Vastauksia analysoitaessa tämä pyrittiin pitämään mielessä ja tässä myös onnistuttiin.

6.2 Tutkimuksen luotettavuus

On selvää, että tutkimusta tehdessä ei kukaan tarkoituksellisesti tutki väärin ja tutkimuksessa pyritään välttämään virheiden syntymistä. Siitäkin huolimatta tulosten luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat. Tästä syystä kaikissa tutkimuksissa pyritään arvioimaan tehdyn tutkimuksen luotettavuutta. Normaalisti tutkimusta tarkastellessa pyritään arvioimaan tutkimuksen reliaabeliutta ja validiutta. (Hirsjärvi 2014, 231.)

Tutkimuksen reliaabelius tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta eli toisin sanoen reliaabeliudella tarkoitetaan tutkimuksen kykyä tuottaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Reliaabelius voidaan todeta esimerkiksi siten, että samaa henkilöä tutkittaessa eri tutkimuskerroilla saadaan loppujen lopuksi sama tulos. (Hirsjärvi 2014, 231.) Tässä tapauksessa mielestäni voidaan todeta, että tutkimus on osittain reliaabeli. Mikäli vastaajille laitetaan tänään sama kysely, on erittäin todennäköistä, että vastaukset ovat identtisiä. Mikäli kysely tehtäisiin esimerkiksi vuoden päästä uu-

delleen, on mahdollista, että vastaajat kokisivat jäsenyyden vaikutuksen heidän toimintaansa eri tavalla. Tämän perustan siihen, että vuoden kokemus täysin uudesta asiakkuusmuodosta, on kuitenkin verrattain lyhyt. On mahdollista, että yrityksen odotukset ovat olleet asiakkuuden suhteen korkeammalla, syystä tai toisesta, ja mikäli ne eivät ole täyttyneet on helpompi olla negatiivisempi uudistuksen suhteen.

Tutkimuksen validiudella tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä. Tarkemmin määriteltynä validius tarkoittaa mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata. On kuitenkin muistettava, että mittarit ja menetelmät eivät aina vastaa sitä todellisuutta, jota tutkija kuvittelee tutkivansa. Esimerkiksi kyselylomakkeiden kysymyksiin saadaan vastaukset, mutta vastaajat ovat saattaneet käsittää monet kysymykset aivan toisin kuin tutkija on ajatellut. (Hirsjärvi 2014, 231 – 232.)

Tämä tutkimus on validi siitä syystä, että tutkimuslomakkeella saatiin vastaukset niihin kysymyksiin mihin oli tarkoituskin, vaikkakin haastattelu kasvokkain olisi mahdollistanut kattavammat vastaukset. Tästä huolimatta kysymykset onnistuttiin luomaan siten, jotta ne olivat helposti ymmärrettävissä ja mahdollisuus, että vastaaja ymmärtää kysymyksen tarkoituspäran väärin oli minimaalinen. Vastaukset olivat helposti koottavissa ja analysoitavissa, joten virheellisille tulkinnoille ei siinä suhteessa ole mahdollisuutta.

6.3 Jatkotutkimusaihe

Jatkotutkimus olisi mahdollista tämän tutkimuksen kohdalla suorittaa monestakin eri aiheesta. Empiirisessä tutkimuksessa kävi ilmi sellaisia seikkoja kuten jäsenyyden kykenemättömyys parantaa yritysten kilpailukykyä, asiakaspalvelun riittämättömän laatu ja yhteistyön syvenemättömyys. Nämä kaikki ovat sellaisia seikkoja, joita olisi mahdollisuus tutkia tarkemmin. Mahdollista jatkotutkimusta toteuttaessa on kuitenkin välttämätöntä, jotta haastattelu suoritettaisiin kasvokkain eikä sähköpostitse välitettävällä haastattelulomakkeella. Tämän perustan siihen, että täten välttäisiin tilanteilta, jossa kysymykseen olisi mahdollista saada lisäkysymyksiä esittämällä kattavampi vastaus mutta käytetyn haastattelulomakkeen avulla se ei ole mahdollista.

Tämä tutkimus keskittyi pelkästään huolitsijaliikkeisiin, joten olisi myös erittäin mielenkiintoista tutkia miten muut kuin huolitsijayritykset, ovat kokeneet asiakkuuden mahdolliset hyödyt. Tämän jälkeen saatuja vastauksia olisi mahdollista verrata toisiinsa ja selvittää toistuvatko esille tulleet puutteet myös muiden kuin huolitsijaliikkeiden kohdalla.

6.4 Opinnäytetyöprosessin arviointi

Koen opinnäytetyöprosessin olleen itselleni erittäin haastava mutta loppujen lopuksi palkitseva. Itse kirjoitusprosessi käynnistyi toden teolla tarkalleen ottaen viime vuoden helmikuussa. Kirjoittaminen alkoi kangerrellen siitä syystä, että olin työelämässä samaan aikaan. Voinkin rehellisesti sanoa, että kokopäiväiseen työhön siirtyminen ennen valmistumista oli virhe, joka todella pitkitti valmistumistani. Työn ja kirjoitusprosessin yhteen sovittaminen vaati paljon suunnitelmallisuutta ja työtunteja itse työpäivän jälkeen. On varmasti sanomattakin selvää, että prosessi oli raskas mutta kuten jo kertaalleen todettua niin loppujen lopuksi erittäin palkitseva.

Itse työhön ja sen tuloksiin olen kuitenkin tyytyväinen. Toin kentälle uutta teorian tietoa tutkimastani aiheesta ja sain vastauksen asettamaani tutkimuskysymykseen. Tokikin tutkimuksessa on myös parannettavaa. Teoria olisi mielestäni voinut olla etenkin digitalisaation ja huolinnan osalta kattavampi. Tarkemmat tilastot tämän hetkistä tilanteista esimerkiksi huolinnan saralla olisi antanut tärkeää taustatietoa tutkimukselle. Myös vastausten analysointi olisi voinut olla perusteellisempaa ja pohdinta syvällisempää käytettävissä olevan ajan ja mahdollisuuksien puitteissa olen tyytyväinen saavuttamaani. On helppo olla jälkiviisas.

LÄHTEET

- Huolintaliitto 2015. Viitattu 15.11.2015. <http://www.huolintaliitto.fi/tietoa-alasta/faktat-ja-tilastot.html>
- Hörkkö, H, Koskinen, H, Laitinen, P, Mattsson, M, Ollikainen, J, Reinikainen, A. & Werdermann, R, 2010. Huolinta-alan käsikirja uudistettu painos 2010. Vantaa: Suomen Spedservice Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15-16. uud. painos. Helsinki. Tammi.
- Hirsjärvi, S., Remes, P & Sajavaara, P 2014. Tutki ja kirjoita. Helsinki. Tammi.
- Hirsjärvi, S & Hurme, H. 2006. Tutkimushaastattelu – teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 4. painos. Helsinki. Yliopistopaino.
- Jaana Määttä, 2012, AEO-todistuksen hyöty suomalaiselle vienti- ja tuontiyritykselle. Viitattu 15.11.2015. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/39348/jaana_maatta.pdf?sequence=1
- Jenni-Maaria Jormanainen, 2016, Tir-Carnetin Merkitys Venäjän Viennissä. Viitattu 28.1.2016. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/104337/Jormanainen_Jenni-Maaria.pdf?sequence=1
- Liikenne- ja viestintäministeriö 2014. Viitattu 7.6.2015. <http://www.lvm.fi/julkaisu/4413460/digitalisaatio-keskisuurissa-yrityksissa>
- [Melin, K.2011. Ulkomaankaupan menettelyt, vienti ja tuonti. Tammertekniikka/AMK- Kustannus Oy](#)
- Pasanen, A. 2005. Kansainvälisen kaupan käsikirja. Helsinki 2005. Multikustannus Oy.
- Pehkonen, E 2000. Vienti- ja tuontitoiminta. Helsinki: WSOY.
- Polner, M. 2011. Compendium of Authorized Economic Operator Programmes.
- Suomen Tulli. Viitattu 23.5.2015 http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/asiakkaana_tullissa/tulliplusasiakas/index.jsp
- Suomen Tulli 2015. Viitattu 24.5.2015. http://www.tulli.fi/fi/suomen_tulli/index.jsp
- Suomen Tulli 2015. Viitattu 24.5.2015. http://www.tulli.fi/fi/suomen_tulli/tulli_tutuksi/lisätietoa/yhdenvertaisuus.pdf
- Suomen Tulli 2015. Viitattu 24.5.2015. http://www.tulli.fi/fi/suomen_tulli/tullilaboratorio/index.jsp

Suomen Tulli 2015. Viitattu 5.7.2015

<https://asiointi.tulli.fi/nettituonti/mainpage.html>

Suomen Tulli 2015. Viitattu 5.7.2015

http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/asiakkaana_tullissa/palvelut_asiointi/index.jsp

Suomen Tulli 2015. Viitattu 25.7.2015

http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/asiakkaana_tullissa/avainasiakas/index.jsp

http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/asiakkaana_tullissa/AEO/index.jsp

Suomen Tulli 2015. Viitattu 7.9.2015.

http://www.tulli.fi/fi/suomen_tulli/julkaisut_ja_esitteet/tulli-viesti/2014/Juttu_24_AEO_TulliPlus/index.jsp

Suomen Tulli 2015. Viitattu 8.9.2015.

http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/asiakkaana_tullissa/tulliplusasiakas/omavalvonta/index.jsp

Suomen Tulli 2015. Viitattu 8.9.2015.

Tieto- ja viestintätekniikka 2015. Viitattu 7.6.2015. http://www.tivi.fi/Kaikki_uutiset/2015-04-17/Tulli-aloittaa-massiivisen-uudistushankkeen-%E2%80%9DTu-lemme-olemaan-kovilla%E2%80%9D-3219929.html

Tilastokeskus 2015. Viitattu 10.1.2015. <https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/02/03/>

Valtiovarainministeriö 2015. Viitattu 3.1.2015. <http://vm.fi/digitalisaatio>

LIITE 1

Kysymykset:

1. Tehtäväsi yrityksessä?
2. Oletko tekemisissä Tulli+ -asiakkuuden kanssa?
 - a. Kyllä b. Ei
3. Tunnen mielestäni Tulli+ asiakkuuden sekä sen saamiseksi ja ylläpitämiseksi vaadittavat toimenpiteet?
 - a. Hyvin b. Melko hyvin c. Huonosti d. En ollenkaan
4. Onko yrityksenne Tulli+ -asiakas?
 - a. Kyllä b. Ei
5. Kauanko asiakkuus on ollut yrityksellänne käytössä?
 - a. 1 – 4kk b. 4-8kk c. 8 – 12kk d. Yli 12kk
6. Oliko Tulli+ -asiakkuuden hakuprosessi mielestänne tarpeeksi selkeä ja helposti lähestyttävä?
 - a. Kyllä b. Ei – Miksi?
7. Onko yrityksenne ja Tullin yhteistyö syventynyt/parantunut jäseneksi liittymisen jälkeen?
 - a. Kyllä b. Ei
8. Onko Tulli+ -asiakkuus parantanut yrityksenne kilpailukykyä?
 - a. Kyllä b. Ei
9. Onko yrityksenne sisäinen valvonta ja riskienhallinta mielestänne parantunut jäseneksi liittymisen jälkeen?
 - a. Kyllä b. Ei
10. Onko jäseneksi liittyminen parantanut asemaanne Tullin koulutustilaisuuksissa?
 - a. Kyllä b. Ei
11. Onko yrityksenne mielestänne saanut Tullilta tarpeeksi tukea ja ohjausta prosessin aikana ja sen jälkeen?
 - a. Kyllä. b. Ei
12. Onko Tulli+ -jäsenille suunnattu asiakaspalvelu täyttänyt sille asetetut tavoitteet?
 - a. Kyllä b. Ei
13. Oliko Tulli+ -asiakkuus mielestänne hyvä uudistus Tullilta?
 - a. Kyllä. b. Ei
14. Onko Tulli+ -asiakkuudessa mielestänne kehitettävää?
 - a. Paljon b. Vähän c. Ei ollenkaan
15. Onko Tulli+ -asiakkuus tähän mennessä tuonut yrityksellenne merkittävää hyötyä?
 - a. Kyllä b. Ei
16. Ovatko Tulli+ -asiakkuuden tulevaisuuden näkymät ovat mielestänne hyvät?

a. Kyllä b. Ei